

การบริหารการสื่อสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา
กับการยอมรับระบบของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยาม



นาย เวทิต ทองจันทร์

สถาบันวิทยบริการ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

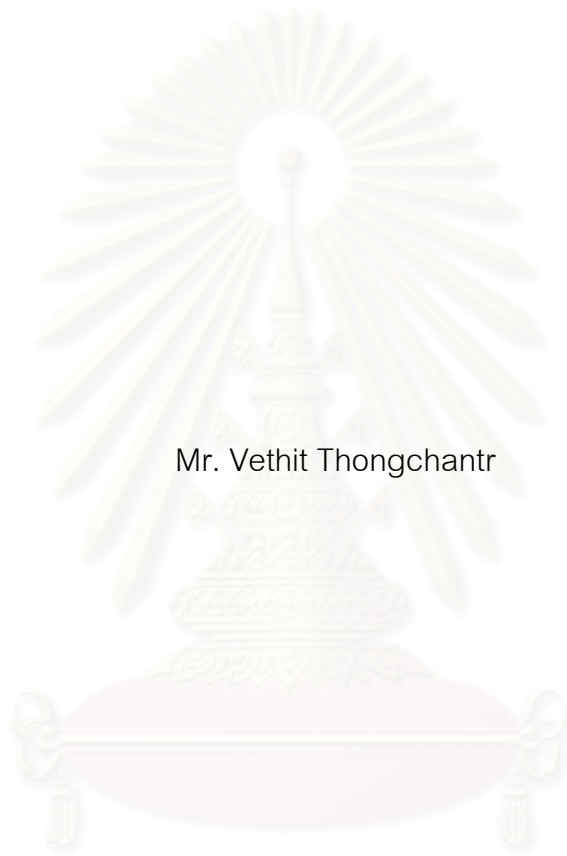
คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2546

ISBN 974-17-4499-4

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

COMMUNICATION MANAGEMENT ON THE QUALITY ASSURANCE SYSTEM
AND THE ACCEPTANCE OF THE SYSTEM AMONG SIAM UNIVERSITY'S STAFF



Mr. Vethit Thongchantr

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements

for the Degree of Master of Arts in Development Communication

Department of Public Relations

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2003

ISBN 974-17-4499-4

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การบริหารการสื่อสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา
กับการยอมรับระบบของบุคลากรของมหาวิทยาลัยสยาม

โดย

นาย เวทีต ทองจันทร์

ภาควิชา

การประชาสัมพันธ์

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวดี บุญลือ

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยรับนี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

..... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์

(ศาสตราจารย์ ดร.สุรพล วิรุฬห์รักษ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วงษ์กะพันธ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวดี บุญลือ)

สถาบันนวัตกรรมการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ จาระไน แกลโกศล)

เวทิต ทองจันทร์ : การบริหารการสื่อสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา.(COMMUNICATION MANAGEMENT ON THE QUALITY ASSURANCE SYSTEM AND THE ACCEPTANCE OF THE SYSTEM AMONG SIAM UNIVERSITY'S STAFF)

ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวิ บุญลือ, 168 หน้า.ISBN 974-17-4499-4

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ (1) เพื่อศึกษาถึงการบริหารการสื่อสารในองค์กรของผู้บริหารและหน่วยงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสยาม (2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อความสำเร็จในการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยาม (3) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารของบุคลากร ความรู้ของบุคลากร ทักษะของบุคลากร และการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ (1) ผู้บริหารระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยสยาม (2) บุคลากรของมหาวิทยาลัยสยาม รวมทั้งสิ้น 381 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ (1) การสัมภาษณ์เชิงลึก ด้วยแนวคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) (2) แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สมมุติฐานโดยวิธีการทางสถิติ t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้วิธีการทางสถิติ One-way Anova เพื่อทดสอบหาความแตกต่าง และการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การทดสอบสมการถดถอยพหุคูณ เพื่อหาตัวแปรที่สามารถทำนายสมการได้ ซึ่งประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยสยามมีกลยุทธ์การบริหารการสื่อสาร ดังนี้ (1) การสร้าง “วัฒนธรรม” ใหม่ในองค์กร (2) การสร้างระบบการสื่อสารในแนวนอน (3) การแสดงความชัดเจนในการกำหนดนโยบายของผู้บริหารระดับสูง (4) การแก้ทัศนคติเชิงลบของบุคลากรต่อระบบ (5) การประเมินคุณภาพภายในเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร และสร้างการแข่งขันระหว่างหน่วยงานย่อย
2. ปัจจัยการสื่อสารที่สำคัญในการบริหารการสื่อสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา มีดังนี้ (1) ปัจจัยบุคคล ได้แก่ ผู้นำในการเผยแพร่ข่าวสารเป็นผู้มีประสบการณ์สูงโดยตรงด้านระบบฯ (2) ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ความสำคัญในเชิงกฎหมายของระบบประกันฯ และความสำคัญของการปฏิบัติการของระบบฯ เพื่อพัฒนาตนเองและองค์กร (3) ปัจจัยด้านสื่อ ได้แก่ ความต่อเนื่องในการประชุม การย้ายเตือนข้อมูลด้วยสื่อบุคคล การใช้บอร์ดประกาศข่าว จุลสาร คู่มือการประกันฯ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (4) ความสัมพันธ์ระหว่างภาระหน้าที่ที่ต้องเพิ่มขึ้นกับการยอมรับระบบ และความตั้งใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบฯ ในอนาคตของบุคลากร
3. การเปิดรับข่าวสารของบุคลากรไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา
4. ความรู้ของบุคลากรไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา
5. ทัศนคติของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร
6. วุฒิการศึกษาและเพศของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร โดยผู้ที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโท และเพศชาย มีการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษามากกว่ากลุ่มอื่น
7. ทักษะของบุคลากรเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาได้ดีที่สุด

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์ ลายมือชื่อนิสิต

สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

ปีการศึกษา 2546 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

4585244428 : MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEY WORD : ACCEPTANCE / THE QUALITY ASSURANCE SYSTEM / COMMUNICATION MANAGEMENT

VETHIT THONGCHANTR : COMMUNICATION MANAGEMENT ON THE QUALITY ASSURANCE SYSTEM AND THE ACCEPTANCE OF THE SYSTEM AMONG SIAM UNIVERSITY'S STAFF.

THESIS ADVISOR : ASSOC.PROF.THANAWADEE BOONLUE, Ph.D. 168 pp.ISBN 974-17-4499-4

The objectives of this research are of the followings: (1) to study the communication management of the executive officers and the Quality Assurance System Department (2) to investigate the communication factors affecting the acceptance of the Quality Assurance System among Siam University's staff (3) to explore the relationships among media exposure, knowledge, attitude and acceptance of the quality assurance system.

Ten executives of both organizational and functional levels were indepth interviewed together with 381 samples of Siam University's staff were surveyed. The survey data was analyzed by using percentage, mean, standard deviation, T-test, One-Way ANOVA, Pearson's Product Moment Correlation Coefficient and multiple regression in the SPSS program.

The result of this research can be summarized as follows:

1. The Siam University's executives used the following management strategies: (1) engendering new organizational culture (2) practising horizontal communication (3) clarifying university policy (4) dissolving staff's negative attitude on the system (5) conducting internal quality assurance to initiate competition among departments.
2. Four communication factors associated with the system management are (1) Leader selected with ample experience about the system as credible communicator and system manager (2) Transfer of important messages, i.e. substance of the system regulations and the substantial of system operation to create organizational and self development (3) media used with appropriate channels and frequency (4) the fit among staff's responsibility, system acceptance and staff's intent on the operation.
3. There is no correlation between media exposure and the knowledge about quality assurance system.
4. There is no correlation between knowledge and attitude toward the quality assurance system.
5. The staff's attitude significantly correlates with the acceptance of the quality assurance system.
6. Educational background and gender are significantly related with the acceptance of the quality assurance system. Those with Master's degrees and male gender showed a high level of willingness to adopt the system.
7. Attitude is the variable best explain the acceptance of the quality assurance system.

DepartmentPublic Relations..... Student's signature

Field of study ..Development Communication.. Advisor's signature

Academic year2003..... Co-advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับแรงสนับสนุนจากผู้มีพระคุณหลายท่าน ขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.ธนวัติ บุญลือ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ มาโดยตลอด พร้อมกันนี้ขอกราบขอบพระคุณ ผศ.สุวัฒน์ วังษะพันธ์ ที่ได้กรุณามาเป็นประธานสอบวิทยานิพนธ์ และ รศ.จรรยา ไน ไกลโกศล ที่กรุณามาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก พลเรือตรีหญิง ดร.สุภัทรา เอื้อวงศ์ ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยสยาม ที่อนุญาตให้ผู้ทำวิจัยได้ศึกษาเรื่อง QA อย่างเจาะลึก และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับทุนสนับสนุนการศึกษาจากมหาวิทยาลัยสยาม และ รศ.ดร.จันทน์ วิบูลย์ศรี คณบดีคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ผู้เป็นแรงสนับสนุนที่สำคัญในการเสนอทุนให้แก่ผู้วิจัย อีกทั้งยังเป็นผู้ให้ความไว้วางใจในการทำงานมาโดยตลอด

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการทุกคนที่คอยให้กำลังใจ โดยเฉพาะ พี่รักที่คอยกระตุ้นเตือนและเร่งให้ส่งงาน คุณเหมียงที่คอยตรวจสอบความคืบหน้าของงานเสมอ น้องเก๋ชายสำหรับคำปรึกษาด้านเทคนิคในการทำวิจัยเชิงสำรวจ บัอมที่คอยให้คำปรึกษาด้านการเขียนงานวิจัยเชิงคุณภาพ อีกทั้งอนุ๋น จ๊ะเอ๋ น้องดาว และอีก ๆ หลายท่านที่ยังไม่ได้กล่าวถึง รวมทั้งเพื่อนอาจารย์มหาวิทยาลัยสยามที่คอยลุ้นให้ผู้วิจัยจบตามกำหนด โดยเฉพาะ อ.มลินี สมภพเจริญ สำหรับความช่วยเหลือแนะนำด้านการใช้สถิติในการวิจัยมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณครอบครัวที่เป็นกำลังใจให้เสมอ คือ น้องจิงภรรยาแสนขยัน และน้องที่ทีลูกชายคนเดียวของผู้วิจัย ที่สละเวลาอันมีค่า รวมทั้งให้ออกาสคุณพ่อคนนี้ได้ทำงานวิจัยดีคืนได้ทุกวัน จนสามารถทำการวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	5
ปัญหานำ.....	5
สมมุติฐาน.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร.....	9
แนวคิดที่เกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ.....	26
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเผยแพร่ข่าวสาร.....	31
ทฤษฎีการสื่อสารและการเผยแพร่ข่าวสาร.....	41
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสาร.....	42
แนวคิดเกี่ยวกับลำดับขั้นของผลกระทบทางการสื่อสาร.....	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	56
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	58
ส่วนที่ 1 วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)	
การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย.....	58
แนวทางในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล	61
การตรวจสอบข้อมูล	62
การนำเสนอข้อมูล	62
ส่วนที่ 2 วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)	62
ประชากร	62
กลุ่มตัวอย่าง	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	63
การกำหนดคะแนนเพื่อการวิเคราะห์	64
การตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ	66
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	67
การเก็บรวบรวมข้อมูล	68
การวิเคราะห์ข้อมูล	68
บทที่ 4 ผลการวิจัย	72
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ “ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยสยาม”	73
ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ	80
ปัญหานำการวิจัยข้อที่ 1 :	
กลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหารการสื่อสาร	80
กลยุทธ์การใช้การสื่อสารเพื่อสร้าง “วัฒนธรรม” ใหม่ในองค์กร	80
กลยุทธ์การสร้างระบบการติดต่อสื่อสารในแนวนอน	82
การแสดงความชัดเจนในการกำหนดนโยบายของผู้บริหารระดับสูง	84
การแก้ทัศนคติเชิงลบของบุคลากรต่อระบบ	86
การประเมินคุณภาพภายในเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร และสร้างการแข่งขันระหว่างหน่วยงานย่อย	88
ปัญหานำการวิจัยข้อที่ 2 :	
ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อความสำเร็จในการยอมรับระบบ	90
การใช้วิสัยทัศน์ของผู้บริหารในการวิเคราะห์ ลักษณะเฉพาะขององค์กร	90

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ผู้นำในการเผยแพร่ข่าวสารและบริหารงานระบบ.....	91
การจัดเตรียมข้อมูลข่าวสาร การเลือกประเด็น และการเลือกสาระสำคัญเพื่อใช้ในการนำเสนอ.....	93
ความรู้ที่สำคัญสำหรับบุคลากรในการทำงานประกันคุณภาพ.....	96
หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกและกำหนดสื่อที่เหมาะสม.....	100
ความคาดหวังของผู้บริหารต่อบุคลากร ในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา.....	104
ส่วนที่ 3 ผลการวิจัยเชิงสำรวจ.....	106
ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หน่วยงานที่สังกัด เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน.....	107
ตอนที่ 2 การเปิดรับข่าวสารจากแหล่งข่าวสารในองค์กร เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา.....	112
ตอนที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา.....	116
ตอนที่ 4 ทักษะคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา.....	119
ตอนที่ 5 การยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาและการมีส่วนร่วม ในกิจกรรมของโครงการประกันคุณภาพการศึกษา.....	121
ตอนที่ 6 ผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย.....	124
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	134
สรุปผลการวิจัย.....	135
อภิปรายผลการวิจัย.....	140
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	153
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	154
รายการอ้างอิง.....	155
ภาคผนวก	158
แบบสอบถาม.....	159
ประวัติผู้เขียน.....	168

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของหน่วยงานที่สังกัด.....	107
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด.....	108
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	109
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	109
5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	110
6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	110
7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	111
8	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการเปิดรับข่าวสาร จากแหล่งข่าวสารในองค์กร จำแนกตามประเภทของช่องทางข่าวสาร.....	112
9	จำนวนครั้งและร้อยละในการเข้าร่วมการประชุม เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาต่อภาคการศึกษา.....	113
10	จำนวนครั้งและร้อยละในการเข้ารับการอบรม เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาต่อภาคการศึกษา.....	114
11	จำนวนและร้อยละวิธีในการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับระบบ จากแหล่งข่าวสารภายในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง.....	115
12	จำนวนและร้อยละประเภทของสื่อที่กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสาร เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา.....	115
13	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความรู้เกี่ยวกับ ระบบประกันคุณภาพของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละข้อ.....	116
14	จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคะแนนความรู้ โดยรวมเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ.....	117
15	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความรู้ เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา.....	118
16	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยทัศนคติเกี่ยวกับ ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง.....	119
17	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับทัศนคติ เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา.....	121

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
18 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยการยอมรับเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง.....	122
19 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการยอมรับเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา.....	124
20 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างการเปิดรับข่าวสารกับความรู้ของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา.....	125
21 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความรู้ ทัศนคติ และการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง.....	126
22 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง จำแนกตามประเภทของหน่วยงานที่สังกัด และเพศของกลุ่มตัวอย่าง.....	127
23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง.....	128
24.1 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง.....	129
24.2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	129
25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง.....	130
26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่าง.....	131
27 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเมื่อให้การยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นตัวแปรตาม.....	132

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยกระแสการปฏิรูปการศึกษาที่เกิดขึ้นตามนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัยตามประกาศแนวทางปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2539 โดยกำหนดให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ซึ่งมีปัจจัยสำคัญที่เป็นแรงผลักดันให้มีการปฏิรูปการศึกษา ได้แก่ การขยายตัวของปริมาณนักศึกษาและความต้องการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาที่เพิ่มมากขึ้น ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความคาดหวังของสังคมที่มีต่อสถาบันอุดมศึกษาในฐานะกลไกสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ เพื่อการพัฒนาบุคลากรในประเทศให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้จ้างแรงงาน

นอกจากนี้ การประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 (มาตราที่ 43 : การบริหารและการจัดการศึกษาของเอกชนให้มีความเป็นอิสระ โดยมีการกำกับ ติดตาม การประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาจากรัฐ และต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเช่นเดียวกับสถานศึกษาของรัฐ) ซึ่งเป็นแรงผลักดันอีกประการหนึ่ง ที่ทำให้ต้องมีความชัดเจนในการปฏิรูปการศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะในด้านคุณภาพ ทั้งในด้านการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติจึงได้กำหนดให้มี สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เป็นองค์กรมหาชนที่ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ : สำนักนายกรัฐมนตรี) จึงทำให้สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ได้มีความตื่นตัวและเคลื่อนไหวในการพัฒนา คุณภาพและระบบการประกันคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง

สถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาทั่วประเทศไทยจึงได้เริ่มต้นตัว และเตรียมดำเนินการบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันของตนเอง เพื่อเตรียมรับการตรวจสอบจาก “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา” (สมศ.) ตามนโยบายการปฏิรูปการศึกษา เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานในทุกระดับ

ประกอบด้วย ระบบประกันคุณภาพภายใน และระบบประกันคุณภาพภายนอก ซึ่งเป็นการพัฒนาองค์กรให้ได้รับความน่าเชื่อถืออย่างเป็นรูปธรรมนั่นเอง การจัดการบริหารภายในองค์กรทุก ๆ องค์กร จึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษา และเผยแพร่หลักการ วิธีการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ ให้แก่สมาชิกทุก ๆ ระดับในองค์กร ได้เข้าใจในระบบวิธีการปฏิบัติตามนโยบายใหม่นี้ โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก ซึ่ง สมศ.ได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการประเมินคุณภาพการศึกษาไว้ดังนี้

1. เพื่อประเมินระดับคุณภาพของสถาบันในการดำเนินการตามนโยบายเป้าหมายของสถาบันฯ ของเจ้าสังกัด
2. เพื่อตรวจสอบสภาพและความก้าวหน้าของสถาบันฯ และตรวจสอบมาตรฐานการศึกษา ตามกรอบแนวทางและวิธีการที่ สมศ. กำหนด เพื่อรายงานต่อ สมศ. สภาสถาบัน และสาธารณชน
3. เพื่อตรวจสอบข้อมูลแสดงศักยภาพและความสำเร็จของสถาบันฯ และนำเสนอข้อสังเกตเพื่อประโยชน์ต่อสถาบันฯ และการพัฒนาต่อไป
4. เพื่อมีส่วนร่วมส่งเสริมให้สถาบันฯ ได้ดำเนินการพัฒนาและประกันคุณภาพภายในอย่างสม่ำเสมอ

แนวคิดในการดำเนินการ มีดังนี้

1. ตรวจสอบคุณภาพตามมาตรฐานที่สถาบันกำหนด
2. ใช้เกณฑ์ของ สมศ. สถาบัน และเจ้าสังกัดของสถาบัน
3. คำนึงถึงเอกลักษณ์ของสถาบัน
4. ตรวจสอบและส่งเสริมศักยภาพของสถาบัน
5. ให้ข้อเสนอแนะจุดอ่อนของสถาบัน
6. ส่งเสริมการประกันคุณภาพภายใน
7. คำนึงถึงมาตรฐานสากล
8. สำนึกในความเป็นกัลยาณมิตร

(กรอบแนวคิดของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาของ สมศ. : ศุภสาระ ฉบับที่ 4 ตุลาคม-ธันวาคม 2545)

การบริหารการสื่อสารในองค์กรที่ได้มีการจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นระบบใหม่ในองค์กร ผู้บริหารองค์กรจึงต้องมีการจัดการกลยุทธ์ทางการสื่อสารเพื่อเผยแพร่ความคิด หลักการ วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่บุคลากร เจ้าหน้าที่ และสมาชิกทุก ๆ คนในองค์กร ให้สามารถยอมรับในตัวระบบ รวมถึงการปรับพฤติกรรมต่าง ๆ ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพฯ เช่น การจะต้องรักษาไว้ซึ่ง “สำนักวิชาการ นิสัยประกอบการ” บนฐานความเชื่อที่ว่า แผ่นดินไทยของเราจะต้องเป็นแผ่นดินแห่งความเอื้ออาทรและการเสียสละเพื่อส่วนรวม ภายใต้บริบทของศตวรรษใหม่ที่เรายังคงต้องมีปัญหาสังคมมากมายที่ต้องเผชิญร่วมกัน และในการนั้นสมาชิกในประชาคมอุดมศึกษา ยังคงต้องเปี่ยมไปด้วยสำนึกแบบ ราชการ และจิตใจที่เป็นสาธารณะ (public Mind) ในขณะที่ยังคงต้องมีการพัฒนาตัวเองก็ต้องมีวัฒนธรรมการทำงานแบบ ผู้ประกอบการ ที่ใฝ่สัมฤทธิ์สูง (achievement-oriented) ควบคู่ไปด้วย (คุณภาพและการประกันคุณภาพในวิถีทรรศน์การปฏิรูปอุดมศึกษาไทย : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2543)

การสื่อสารของผู้ส่งสาร ซึ่งก็คือผู้บริหารทุก ๆ ระดับ ทั้งในระดับสูง ระดับกลาง ไปยังผู้รับสาร ซึ่งในที่นี้ก็คือบุคลากร เจ้าหน้าที่ในระดับล่างทุก ๆ แผนก จึงต้องมีการจัดการวางแผนกลยุทธ์ตามสภาพการณ์ขององค์กรหรือสถาบันนั้น ๆ ด้วยวิธีการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารเรื่องประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างสมบูรณ์ กลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพนี้ จึงจะต้องทำให้บุคลากรทุก ๆ คนในองค์กรสามารถยอมรับ “การเปลี่ยนแปลง” ที่จะเกิดขึ้นได้

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ วิธีการทำงาน รวมไปถึงพฤติกรรมเพื่อให้บุคลากรยอมรับในระบบใหม่นี้ไม่ใช่เรื่องง่าย แต่กระบวนการสื่อสารซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญขององค์กรที่จะมีส่วนในการสร้างกลยุทธ์ในการบริหารได้เป็นอย่างดี ดังที่ Rogers (1987,p.79) ได้ให้นิยามของการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสาร เป็นกระบวนการที่ความคิดหรือข่าวสารถูกส่งจากแหล่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อให้เกิดความหมายร่วมกัน เป็นสื่อกลางที่เชื่อมโยงและสร้างความเข้าใจอันดีให้กับผู้รับสาร ได้ปรับเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยม รับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลง ความสำคัญของการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งแนวทางปฏิบัติในการเปลี่ยนแปลงในแต่ละขั้นตอนได้ โดยให้ผู้รับสารได้ทราบและมีความเข้าใจเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน และจะนำมาซึ่งความร่วมมือ ความเข้าใจและเกิดการยอมรับในการเปลี่ยนแปลงได้

มหาวิทยาลัยสยามเป็นสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ริเริ่มก่อตั้งโดย ดร.ณรงค์ มงคลวนิช ในปีพ.ศ. 2508 และได้รับการสถาปนาอย่างเป็นทางการเมื่อปี พ.ศ. 2516 โดยใช้ชื่อว่า “วิทยาลัยเทคนิคสยาม” ต่อมาได้เปลี่ยนสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยและเปลี่ยนชื่อเป็น “มหาวิทยาลัย สยาม” ในปีการศึกษา 2532 โดยวัตถุประสงค์ในการสถาปนามหาวิทยาลัยสยาม คือ การสนองความ ต้องการของชาติในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อผลิตทรัพยากรบุคคลซึ่งเพียบพร้อมด้วย ความเป็นเลิศทางวิชาการ มีทักษะขั้นสูงในการประกอบอาชีพและก่อปรด้วยคุณธรรมจริยธรรม ซึ่ง ในปัจจุบันได้เปิดสอนในระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท รวมทั้งหมด 9 คณะ 37 หลักสูตร

จากความสำคัญของการปฏิรูปการศึกษา ซึ่งนำมาสู่การเปลี่ยนแปลงระบบประกัน คุณภาพของมหาวิทยาลัยสยาม ที่จะต้องพัฒนาเพื่อนำไปสู่การยอมรับจากประชาชนภายนอก มหาวิทยาลัยสยามจึงได้จัดตั้งหน่วยงานใหม่เพื่อดำเนินงานด้านนี้โดยเฉพาะ โดยใช้ชื่อว่า สำนักประกันคุณภาพการศึกษา ตั้งแต่ ปี พ.ศ.2544 เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหาร สื่อสารภายในองค์กรด้านการให้ความรู้ ความเข้าใจ และบริการด้านประกันคุณภาพเพื่อ สนับสนุนหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย การวางแผนกลยุทธ์ทางการสื่อสารจึงมีความ จำเป็นที่จะต้องพบกับปัญหาและอุปสรรคจากความไม่เข้าใจในการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ไม่ ว่าจะเป็นการวางรูปแบบ ทิศทางของการกำหนดนโยบาย การปรับโครงสร้างต่าง ๆ และการ เปลี่ยนแปลงความคิดของบุคลากรในองค์กรให้เอื้อต่อการพัฒนาระบบประกันคุณภาพให้สำเร็จ ซึ่งมหาวิทยาลัยสามารถที่จะผ่านขั้นตอนและกระบวนการต่าง ๆ ดังกล่าวได้เป็นอย่างดี มี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลชัดเจน นั่นคือ การได้รับการยอมรับจากนักเรียน นักศึกษาทั่ว ประเทศในด้านการพัฒนาคุณภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งการยอมรับความสามารถผู้จ้างงานกับบัณฑิต ที่จบจากมหาวิทยาลัยสยาม และความสามารถในการรองรับนักศึกษาในปริมาณที่เพิ่มสูงขึ้นทุก ๆ ภาคการศึกษา

อย่างไรก็ตาม กลยุทธ์การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ระดับบริหารในฐานะผู้ส่งสาร จะต้อง คำนึงถึงบุคลากรในองค์กรในฐานะผู้รับสาร เพื่อที่จะวางรูปแบบที่เหมาะสมในการบริหารการ สื่อสารให้มีประสิทธิภาพ จึงเป็นที่น่าสนใจที่ศึกษาถึงกลไกที่สำคัญที่สามารถเปลี่ยนแปลง ความคิดของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ โดยจะศึกษาทั้งกลยุทธ์ของผู้บริหาร และการ ยอมรับระบบของบุคลากรในมหาวิทยาลัยว่าเป็นอย่างไร และมีปัจจัยใดการสื่อสารใดบ้างที่มี ผลต่อความสำเร็จของมหาวิทยาลัยสยามในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ผู้วิจัยจึงคาดว่า ข้อมูลที่ได้รับจากทั้งฝ่ายบริหาร และฝ่ายบุคลากรจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา

ให้กับองค์กรต่าง ๆ ที่กำลังดำเนินงานด้านประกันคุณภาพในเรื่องการสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งจะเป็นประโยชน์สำหรับมหาวิทยาลัยสยามในการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมวิธีการบริหารการสื่อสารต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงการบริหารการสื่อสารในองค์กรของผู้บริหารและหน่วยงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสยาม
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อความสำเร็จในการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยาม
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารของบุคลากร ความรู้ของบุคลากร ทักษะของบุคลากร และการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ปัญหานำการวิจัย

1. กลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหารการสื่อสารในองค์กรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสยามเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยการสื่อสารใดบ้างที่มีผลต่อความสำเร็จในการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยาม
3. ลักษณะทางประชากร การเปิดรับข่าวสารของบุคลากร ความรู้ของบุคลากร และทักษะของบุคลากร มีความสัมพันธ์การยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาอย่างไร

สมมติฐานการวิจัย

1. การเปิดรับข่าวสารของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา
2. ความรู้ของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับทักษะของบุคลากรเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

3. ทักษะของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร
4. ลักษณะทางประชากรของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร
5. การเปิดรับข่าวสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยามสามารถอธิบายการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาได้ดีที่สุด

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการบริหารการสื่อสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษากับการยอมรับระบบของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยาม ซึ่งจะศึกษาเฉพาะการบริหารการสื่อสารที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเท่านั้น

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. **การบริหารการสื่อสารระบบประกันคุณภาพการศึกษา** หมายถึง การวางแผนและการใช้กลยุทธ์ด้านการสื่อสารในองค์กรของผู้บริหารมหาวิทยาลัย โดยผ่านช่องทางหรือสื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้รับสาร และผลของการสื่อสารด้วย
2. **กลยุทธ์ในการสื่อสาร** หมายถึง การวางแผนและการเลือกใช้รูปแบบและวิธีการในการสื่อสาร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการสื่อสาร
3. **ปัจจัยในการสื่อสาร** หมายถึง องค์ประกอบทางการสื่อสารที่นำมาใช้ในการบริหารการสื่อสารในองค์กรในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
4. **ผู้บริหาร** หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นแกนหลักในการบริหารองค์กร ตลอดจนมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย และกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อถ่ายทอดข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีบทบาทเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร เช่น อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ เป็นต้น

5. **บุคลากร** หมายถึง บุคคลที่ทำงานในมหาวิทยาลัยสยาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ
- อาจารย์** หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่จัดการเรียน การสอน และบริหารงานการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท เช่น อาจารย์ประจำ อาจารย์พิเศษ หัวหน้าภาควิชา เป็นต้น
- เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ** หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานทั่วไปตามคำสั่งของหัวหน้างาน เช่น เจ้าหน้าที่แผนกบุคคล แผนกบัญชี แผนกสื่อการสอน แผนกทะเบียน และวัดผล บรรณารักษ์ เป็นต้น
6. **การบริหารการสื่อสารในองค์กร** หมายถึง การวางแผนบริหารสื่อ การสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์ในสภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร
7. **ระบบประกันคุณภาพการศึกษา** หมายถึง เครื่องมือในการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในระดับอุดมศึกษา และหากได้ดำเนินการตามระบบที่วางไว้แล้วจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าจะได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย โครงสร้างขององค์กร หน้าที่ความรับผิดชอบ กระบวนการ และทรัพยากร โดยใช้วิธีการในการปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบได้ด้วยดัชนีชี้วัดมาตรฐานตามกฎกระทรวงศึกษาธิการ
8. **การเปิดรับข่าวสาร** หมายถึง ความบ่อยครั้งและระยะเวลาในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาจากแหล่งข่าวสารในองค์กร ได้แก่ คำสั่งมหาวิทยาลัย รายงานการประชุม การเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคล ได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา สื่อเฉพาะกิจ ได้แก่ สื่อที่ใช้ในการเผยแพร่การประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย จุลสาร ไปสเตอร์ ข่าวแจก และกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การอบรม สัมมนา
9. **ความรู้** หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสยาม

10. **ทัศนคติ** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่แสดงออกมาในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีผลต่อการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา
11. **การยอมรับ** หมายถึง การยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา ว่าเป็นสิ่งที่ดีมีประโยชน์ต่อการทำงานในองค์กร และตั้งใจที่จะนำมาปฏิบัติ และให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง
12. **สื่อบุคคล** หมายถึง เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพภายใน เจ้าหน้าที่บริหารระบบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และผู้บังคับบัญชา
13. **สื่อเฉพาะกิจ** หมายถึง เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา จุลสาร/วารสารภายใน บอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไป ประกาศ การประชุมฝ่าย/แผนก Mail Network

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารสำหรับการวางแผน การเตรียมการ และการปฏิบัติการ ในการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร
2. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการสื่อสารในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ เพื่อให้เกิดการยอมรับ สำหรับหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การบริหารการสื่อสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษากับการยอมรับระบบของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยาม ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎี แนวความคิด และผลงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

ทฤษฎีและแนวความคิดที่นำมาศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร
2. แนวคิดที่เกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร
3. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเผยแพร่ข่าวสาร
5. ทฤษฎีการสื่อสารและการเผยแพร่ข่าวสาร
6. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสาร
7. แนวคิดเกี่ยวกับลำดับขั้นของผลกระทบทางการสื่อสาร
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร

ลักษณะการติดต่อสื่อสาร

The American Society of Training Directors ให้คำจำกัดความไว้ว่ากระบวนการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนความคิดหรือข่าวสารข้อมูล เพื่อที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจและเข้าใจระหว่างกัน หรือเพื่อให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีได้

Colin Cherry กล่าวว่า การสื่อสารของมนุษย์ก็เพื่อเป็นการแบ่งปันข่าวสารกัน (An act of sharing) การแบ่งปันข่าวสารนี้จะก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและนำไปสู่การกระทำที่สอดคล้องไปในทางเดียวกัน (Colin Cherry, 1978: 4-5)

Newman และ Summer กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือการแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความคิดเห็น หรือความรู้ดีระหว่างบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป และ Bellows, Gilson และ

Odiome ให้คำจำกัดความว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนคำพูด อักษร สัญลักษณ์ หรือข่าวสาร เพื่อที่จะให้สมาชิกในองค์กรหนึ่งองค์กรใดได้เข้าใจความหมายและสามารถเข้าใจฝ่ายอื่น ๆ ได้ (Bellows, Gibson and Odiome อ้างใน ธงชัย สันติวงศ์, 2537: 22) แต่ความหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กร Leon Megginson กล่าวไว้ว่า คือการกระจายหรือสื่อความหมาย เกี่ยวกับนโยบาย หรือคำสั่งลงไปยังเบื้องล่าง พร้อมกันกับรับเอาข้อเสนอแนะ ความเห็นและความรู้สึกต่าง ๆ กลับขึ้นมา และต้องตระหนักถึงความสนใจ ความนิยม และความพยายามร่วมมือที่จะได้รับจากพนักงานทุกคน

การติดต่อสื่อสาร

กิจกรรมทุกชนิดในองค์กรต่างก็ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น ทั้งนี้เพราะการติดต่อสื่อสารจะเป็นวิธีเดียวเท่านั้นที่ใช้สำหรับสั่งการ สั่งงานต่าง ๆ ไปให้แก่ตัวบุคคลหรือกลุ่มคนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดมอบหมายงาน การเปลี่ยนแปลงงาน หรือโครงการต่าง ๆ การชี้แจงผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และการประสานงานในกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรต้องอาศัยวิธีการติดต่อสื่อสารในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ในทำนองเดียวกันขณะที่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชานำคำถามหรือรายงานที่เกี่ยวข้องกับงานไปเสนอต่อผู้บังคับบัญชาของตน ก็จะต้องใช้การติดต่อสื่อสารด้วยเช่นกัน

แบบของการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสารในองค์กรตามลักษณะการบริหารงานแบบ TQM (Total Quality Management) สามารถแบ่งได้ตามทิศทางการสื่อสาร ดังนี้

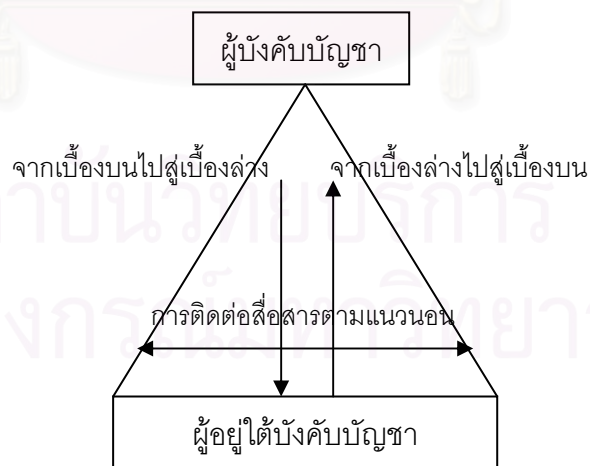
1. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนไปสู่เบื้องล่าง (Downward Communication)
2. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างไปสู่เบื้องบน (Upward Communication)
3. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication)

การติดต่อสื่อสารในลักษณะที่เป็นแบบจากเบื้องบนไปสู่เบื้องล่าง ยกตัวอย่างเช่น การออกคำสั่ง การให้คำเสนอแนะ หรืออื่น ๆ เป็นสิ่งที่จัดทำขึ้นได้โดยง่าย

การติดต่อสื่อสารในลักษณะที่สอง คือ จากเบื้องล่างไปสู่เบื้องบน เป็นการติดต่อสื่อสารที่ทำได้ยากมาก และมักจะถูกละเลยหรือมองข้ามในสภาพที่เป็นจริงอยู่เสมอ จากหลักฐานต่าง

ๆ ที่ค้นพบปรากฏว่าการติดต่อสื่อสารแบบนี้จะมีความสำคัญอย่างยิ่ง ถ้าหากองค์กรใดเกิดความบกพร่องในเรื่องดังกล่าวแล้ว ย่อมจะก่อให้เกิดผลเสียหายในการปฏิบัติงานอย่างมาก ทั้งนี้เพราะในขณะที่องค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้นเรื่อย ๆ ระยะทางของการติดต่อสื่อสารจะยิ่งห่างไกลออกไป และจะต้องผ่านบุคคลที่อยู่ในระหว่างกลางมากขึ้น ข่าวสารข้อมูลอาจถูกดัดแปลงหรือกลั่นกรองจนกระทั่งผู้บริหารในระดับสูงจะไม่มีโอกาสทราบข้อเท็จจริงที่แท้ได้ เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงไม่สามารถได้ข่าวสารข้อมูลที่ถูกต้องจากเบื้องล่างนั่นเอง เป็นผลทำให้การตัดสินใจของฝ่ายบริหารต้องผิดพลาดไป ทั้งนี้เพราะสืบเนื่องมาจากการขาดข้อเท็จจริงต่าง ๆ จากเบื้องล่างผู้ซึ่งเป็นผู้อยู่ใกล้ชิดกับข้อเท็จจริงมากที่สุด

สำหรับในกรณีของการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน จะเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับตำแหน่งหรือส่วนต่าง ๆ ที่จะต้องประสานงานหรือทำงานกันในลักษณะเป็นกลุ่ม (Teamwork) ในขณะเดียวกันในการปฏิบัติงานบางอย่าง ความจำเป็นที่จะต้องมีการประสานงานกันตามแนวนอนอาจมีความสำคัญมากเท่า ๆ กับการประสานงานตามแนวตั้ง ยกตัวอย่างเช่น ตำแหน่งที่อยู่ในฝ่ายผลิตจะต้องทำงานเกี่ยวข้องกับฝ่ายอื่น ๆ ในระดับเดียวกัน เช่น อาจจะต้องรับงานจากฝ่ายหนึ่งที่อยู่ข้างเคียงและจะต้องเป็นผู้ส่งงานต่อไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง หรือในบางกรณีฝ่ายปฏิบัติการอาจจะต้องรับข้อปรึกษา และบริการ จากแผนกให้คำปรึกษาแนะนำในระดับเดียวกัน

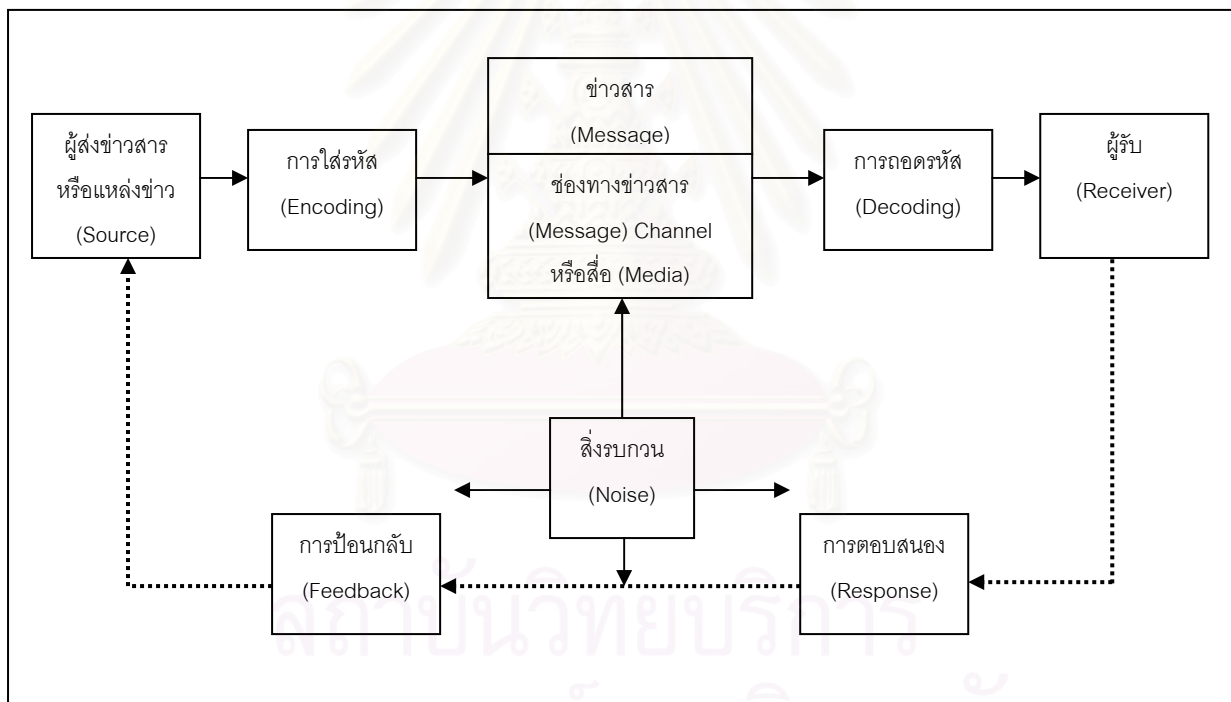


แผนภาพที่ 1 แสดงแบบของการติดต่อสื่อสารทั้ง 3 แบบ

กระบวนการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีลักษณะเป็นกระบวนการ (Process) อย่างหนึ่ง ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้ คือ เป็นการผ่านข่าวสารข้อมูลและความเข้าใจเพื่อที่ให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการ ส่วนประกอบสำคัญของกระบวนการดังกล่าวจะประกอบด้วย

1. ผู้ส่งข่าวสารข้อมูล (Sender)
2. ผู้รับข่าวสารข้อมูล (Receiver)
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร (Communication Channel)
4. สัญลักษณ์ต่าง ๆ (Symbols)



แผนภาพที่ 2 แสดงส่วนประกอบในกระบวนการติดต่อสื่อสาร

จะเห็นได้ว่า ในกระบวนการติดต่อสื่อสารจะต้องประกอบด้วยบุคคลอย่างน้อยสองคน คือ ผู้ส่งข่าวสารข้อมูลและผู้รับข่าวสารข้อมูล ในฝ่ายของผู้ส่งนั้น ผู้ส่งจะเป็นผู้ริเริ่มและส่งข่าวสารข้อมูลและความเข้าใจต่าง ๆ ผ่านไปให้ผู้รับ และในขณะที่ทำการส่งผู้ส่งจะต้องอาศัยวิถี

หรือช่องทางอย่างใดอย่างหนึ่ง และจะใช้สัญลักษณ์เพื่อการส่งข้อมูลดังกล่าว ในทางปฏิบัติการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรนั้น สัญลักษณ์ที่ใ้้มักจะเป็นไปในรูปแบบของคำสั่งและรายงาน เมื่อกระบวนการขนส่งได้เสร็จสิ้นลง ฝ่ายผู้ส่งจะสามารถประเมินผลของการติดต่อสื่อสารได้โดยดูจากหลักฐาน หรือสิ่งที่แสดงออกจากผู้รับในลักษณะที่เป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ซึ่งจะทำให้ผู้ส่งทราบได้ว่าการติดต่อสื่อสารที่ได้กระทำไปแล้วได้ผลมากน้อยเพียงใด หลักฐานที่ผู้รับจะสังเกตเห็นได้คือ พฤติกรรมที่แสดงออกของฝ่ายผู้รับ หรือคำพูดที่ผู้รับได้ตอบกลับมา

ในการใช้วิธีติดต่อสื่อสารนั้น ทางฝ่ายผู้ส่งมักจะเริ่มต้นด้วยเหตุผลต่าง ๆ ของตนและมีความมุ่งหมายที่จะให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งในฝ่ายของผู้รับ เช่น ต้องการจะให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามคำสั่งของตน หรือต้องการจะให้ลูกค้าซื้อสินค้า เป็นต้น ดังนั้นการที่จะทราบผลว่าการติดต่อสื่อสารสำเร็จมากน้อยเพียงใด ผู้ส่งก็อาจจะดูได้จากการแสดงออกของฝ่ายผู้รับ ถ้าหากฝ่ายผู้รับแสดงพฤติกรรมเป็นไปตามความมุ่งหมายของผู้ส่ง ก็ย่อมแสดงว่าการติดต่อสื่อสารได้ผลตามที่คิด

จะเห็นได้ว่าการติดต่อสื่อสารจะสำเร็จผลหรือไม่ขึ้นอยู่กับฝ่ายผู้ส่งเป็นสำคัญ ผู้ส่งจะต้องมีความรู้ความชำนาญในเรื่องของการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างดี (Communication Skills) ก่อนที่จะมีการส่งข่าวสารข้อมูลออกไป ผู้ส่งจะต้องพิจารณาถึงความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ (Objective) ของฝ่ายตนอย่างชัดเจนก่อนว่าต้องการจะให้เป็นอย่างใด และจะต้องมีความสามารถในการแปลงความ (Encoding Skills) เพื่อการถ่ายทอดควรจะใช้ช่องทางการติดต่ออย่างไรจึงจะเหมาะสมที่สุด ควรจะใช้สัญลักษณ์หรือภาษาอย่างไรจึงจะเหมาะสมกับผู้รับมากที่สุด ผู้ส่งจะต้องพิจารณาว่าทัศนคติ ระดับความรู้ และสภาพแวดล้อมของทางฝ่ายผู้รับมีลักษณะเป็นอย่างไร ทั้งนี้เพื่อที่จะได้รับทราบถึงความพร้อมเพียงของฝ่ายผู้รับได้อย่างถูกต้องที่สุด เหตุผลของการเน้นความสำคัญในฝ่ายของผู้ส่งดังกล่าว ก็เพื่อให้กระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นไปโดยได้ผลที่สุด ทั้งนี้เพราะจากการประเมินผลความมุ่งหมายของตนย่อมช่วยให้ทราบว่าควรจะดำเนินการติดต่อสื่อสารอย่างไร จึงจะทำให้ผลของการติดต่อสื่อสารที่ทำไปออกผลตามความต้องการมากที่สุด

ในฝ่ายของผู้รับ ความสมบูรณ์ของการติดต่อสื่อสารจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการถอดความ (Decoding Skills) สัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับจากฝ่ายของผู้ส่ง การถอดความจะออกผลมาในรูปของความเข้าใจ และจะเป็นเครื่องกำกับการแสดงออกของพฤติกรรมในฝ่ายของผู้รับ

สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของการติดต่อสื่อสารก็คือ เรื่องของการใช้สัญลักษณ์หรือภาษา ทั้งนี้เพราะภาษาที่ใช้แตกต่างกันไป อาจมีผลต่อความสำเร็จของการติดต่อสื่อสารไม่น้อย ภาษาที่ยากหรือไม่ชัดเจนอาจจะสร้างความไม่เข้าใจ หรือมีการตีความไปในทางที่ผิดในฝ่ายของผู้รับได้

การติดต่อสื่อสารที่ไม่สมบูรณ์แบบ

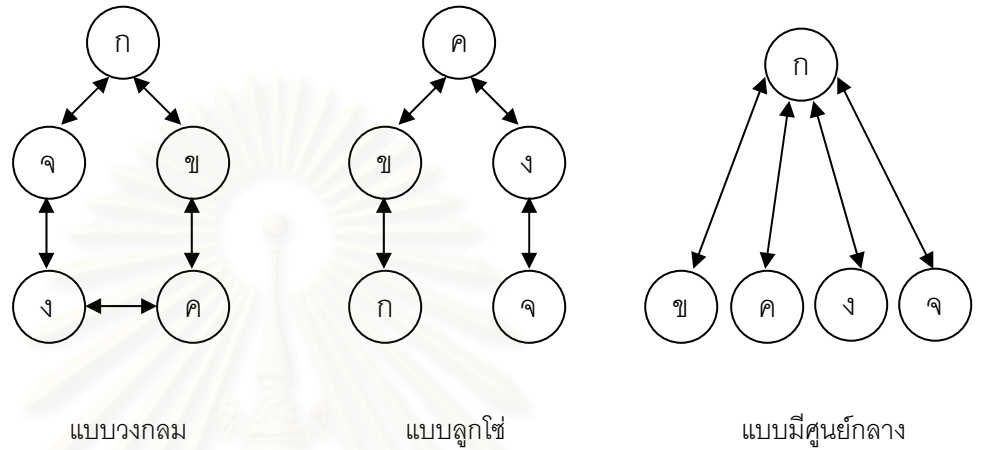
การติดต่อสื่อสารที่สมบูรณ์แบบนี้จะต้องสามารถถ่ายทอด (Transmit) ความคิดจากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่งได้อย่างถูกต้องที่สุด แต่บ่อยครั้งที่การถ่ายทอดข้อความมักจะกระทำได้ไม่สมบูรณ์นัก ทั้งนี้เพราะเกิดจากสาเหตุที่ว่าในระหว่างกระบวนการ ฝ่ายที่ส่งจะต้องแปลงความนึกคิดออกมาในรูปของคำพูดหรือลายลักษณ์อักษร และเมื่อไปถึงฝ่ายผู้รับ ผู้รับจะต้องถอดคำหรือลายลักษณ์อักษรดังกล่าวกลับมาเป็นความนึกคิดอีกครั้งหนึ่ง ในการแปลงข่าวสารข้อมูลในระหว่างกระบวนการดังกล่าว ในบางกรณีอาจจะทำได้ถูกต้องสมบูรณ์ แต่ก็มักปรากฏอยู่เสมอว่าความไม่สมบูรณ์มักเกิดขึ้นอยู่เสมอ เพราะมักจะเป็นการยากที่ฝ่ายผู้รับจะสามารถแปลงข่าวสารข้อมูลกลับมาเป็นแนวความคิดที่ถูกต้องเหมือนกันกับผู้ส่งประสงค์จะให้ เป็น และนอกจากนี้ระหว่างที่ข่าวสารข้อมูลผ่านไปในช่องทางการติดต่อสื่อสารนั้นก็อาจถูกดัดแปลง หรือตกหล่นผิดพลาดโดยไม่ตั้งใจได้ นอกจากนี้ความไม่สมบูรณ์ยังอาจเกิดขึ้นได้จากสาเหตุของการใช้ภาษา เพราะการตีความในภาษาสามารถตีความไปได้หลายทาง

สาเหตุประการสำคัญของการติดต่อสื่อสารที่ทำให้มีปัญหา ผิดเพี้ยน หรือขาดความสมบูรณ์อีกประการหนึ่งก็คือ เรื่องความเข้าใจจากการรับรู้ (Perception) ของผู้ที่ทำการติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้เพราะด้วยลักษณะนิสัยความชอบพอ ความนึกคิด และประสบการณ์ที่แต่ละคนมีพร้อมอยู่ขณะหนึ่ง อาจมีอิทธิพลต่อความเข้าใจหรือการตีความหมายของเขา

สายใยของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

การติดต่อสื่อสารเริ่มจากผู้ส่งไปยังผู้รับ จะมีการส่งข่าวสารข้อมูลและความเข้าใจ โดยผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (Communication Skills) ซึ่งมีลักษณะเป็นสายใย (Network) ที่ต่อเชื่อมระหว่างศูนย์ของการตัดสินใจทั้งหลาย (Decision Centers) และสายใยของการติดต่อสื่อสาร (Communication Network) ดังกล่าว จะมีผลโดยตรงต่อการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างมาก

จากการศึกษาของ Alex Bavelas และ Dermot Barrett พบว่า ลักษณะของสายใยของการติดต่อสื่อสารที่ต่างกันก่อให้เกิดผลดีผลเสียที่ต่างกันไป (Bavelas and Barrett อ้างใน ธงชัย สันติวงศ์, 2537: 429)



	แบบวงกลม	แบบลูกโซ่	แบบมีศูนย์กลาง
ความเร็วในการแก้ปัญหา	ช้า	เร็ว	เร็วมาก
ความถูกต้องในการแก้ปัญหา	มีน้อย	มีมาก	มีมาก
ความมีฐานะเป็นผู้นำแจ้งชัด	ไม่มีเลย	มีพอกลาง ๆ	มีเด่นชัดมาก
ระดับขวัญโดยเฉลี่ยของกลุ่ม	สูง	ต่ำ	ต่ำมาก
ความคล่องตัวในการปรับตัวเพื่อรับกับปัญหาใหม่ ๆ	สูง	ต่ำ	ต่ำ

แผนภาพที่ 3 แสดงแบบสายใยของการติดต่อสื่อสาร

สายใยแบบที่ 1 หรือแบบวงกลม (Circular) จะเป็นสายใยที่เปิดโอกาสให้ตัวบุคคลแต่ละคนสามารถติดต่อสื่อสารกับคนที่อยู่เคียงข้างได้ทั้งสองข้าง

สายใยแบบที่ 2 หรือแบบลูกโซ่ (Chain) จะมีลักษณะทำนองเดียวกันกับแบบวงกลม ยกเว้นแต่ว่าบุคคลที่อยู่ปลายสุดของสายการติดต่อสื่อสารสองคน จะมีโอกาสติดต่อกับบุคคลข้างเคียงเพียงคนเดียวเท่านั้น

สายใยแบบที่ 3 หรือแบบให้มีศูนย์กลาง (Centralized) จะเป็นลักษณะการติดต่อที่มีศูนย์กลางของการสื่อสารให้ขึ้นอยู่กับตำแหน่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นหลัก ในกรณีนี้การติดต่อสื่อสารใด ๆ ภายในกลุ่มจะต้องกระทำการผ่านศูนย์กลางนี้อยู่เสมอ

ผลจากการศึกษาปรากฏว่า สายใยการติดต่อสื่อสารแบบที่สาม หรือแบบให้มีศูนย์กลางสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วที่สุดและถูกต้องที่สุด แต่ขณะเดียวกันกลับพบว่าการจัดสายใยการติดต่อสื่อสารแบบแรกหรือแบบวงกลมจะมีข้อดีสองลักษณะ คือ ขวัญของสมาชิกในกลุ่มนี้โดยเฉลี่ยแล้วจะมีอยู่ในระดับสูงและมีความสามารถในการปรับตัวภายในกลุ่มได้อย่างรวดเร็ว สำหรับการตกลงกันเพื่อแก้ไขปัญหาใหม่ที่มอบหมายให้

การที่การติดต่อสื่อสารแบบวงกลมทำให้มีความคล่องตัวในการปรับตัวเพื่อรับกับปัญหาหรือการเปลี่ยนแปลงและทำให้ขวัญสมาชิกสูง สืบเนื่องมาจากสมาชิกส่วนใหญ่ต่างก็จะเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจแก้ปัญหา และด้วยเหตุผลอันเดียวกัน การที่การติดต่อสื่อสารแบบมีศูนย์กลางจะช่วยให้มีการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วก็สืบเนื่องมาจากการมีสมาชิกจำนวนน้อยเป็นผู้นำในกระบวนการตัดสินใจดังกล่าว

แต่การสื่อสารในองค์การจะให้ได้ผลเป็นที่พึงพอใจหรือไม่เพียงใดนั้น ความแตกต่างของบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันของบุคคลมีส่วนเกี่ยวข้องกับอยู่อย่างสำคัญ (Rosenblatt, Cheatham and Watt, 1977 อ้างใน ชินินาถ เจริญผล, 2538: 29-30) ดังนั้นบุคคลแต่ละคนย่อมมีลักษณะโดยเฉพาะของบุคคล เช่น เป็นผู้ชายหรือผู้หญิง ความแตกต่างของบุคคลจึงเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์และเป็นตัวการสำคัญที่ทำให้การแปลความรู้สึกนึกคิดของบุคคลแตกต่างกัน และความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่างกันนี้ จะมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใดเป็นผลของระดับความแตกต่างของบุคคลนั้น ๆ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานที่เกี่ยวข้องโดยอาศัยปัจจัยเหล่านี้ประกอบการศึกษาลักษณะองค์ประกอบทางสังคมในครั้งนี้

1. ความแตกต่างทางเพศ

การวิจัยทางจิตวิทยาหลายเรื่องได้แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม ทศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหวหรือเจ้าอารมณ์

(Emotional) โอนอ่อนผ่อนตาม ในขณะที่ผู้ชายใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิงและจดจำข่าวสารได้มากกว่า (ปรมะ สตะเวทิน, 2538: 114)

2. ความแตกต่างด้านอายุ

อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม โดยทั่วไปคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ ใจร้อน และมองโลกในแง่ดีกว่าคนที่มีอายุมาก คนที่มีอายุมากมักจะมีความคิดอนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติ มีความระมัดระวังและมองโลกในแง่ร้าย ดังนั้นคนที่มีอายุมากกว่าจึงมักไม่ค่อยยอมให้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในสังคม เพราะการเปลี่ยนแปลงย่อมมีผลกระทบต่อทรัพย์สิน สถานะทางสังคม และความลำบากในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง

นอกจากความแตกต่างในเรื่องความคิดแล้ว อายุยังเป็นสิ่งกำหนดความแตกต่างในเรื่องความยากง่ายในการชักจูงใจด้วย การวิจัยทางจิตวิทยาพบว่าเมื่อคนมีอายุมากขึ้นโอกาสที่คนจะเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงใจจะน้อยลง โดยปกติแล้วคนที่มีวัยต่างกันมักจะมีความต้องการในสิ่งที่แตกต่างกันไปด้วย คนวัยกลางคนและสูงอายุมักจะคิดถึงเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การรักษาพยาบาล การมีบ้านและที่ดินเป็นของตนเอง ในขณะที่คนหนุ่มสาวอาจจะสนใจในเรื่องการศึกษา ความยุติธรรม และความเสมอภาค (ปรมะ สตะเวทิน, 2538: 113)

C. Maple, I.L. Janis and D. Rife (อ้างใน ปัทมา สุชินัย, 2534: 33) ได้ทำการวิจัยและได้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนจะยากขึ้นตามอายุของคนเพิ่มขึ้น ซึ่งมีการศึกษาพบว่าคนหนุ่มสาวนั้นจะเป็นผู้ยึดถืออุดมการณ์ มองโลกในแง่ดี และจิตใจไม่มั่นคงมากกว่าคนแก่ ในขณะที่คนแก่จะมีความเป็นคนหัวรั้นและมีความระมัดระวังสูงกว่าคนหนุ่มสาว นอกจากนี้ โดยปกติแล้วคนที่มีวัยต่างกันมักจะมีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน มีการใช้สื่อมวลชนและสนใจข่าวสารที่แตกต่างกันด้วย (ปรมะ สตะเวทิน, 2538: 114)

3. ความแตกต่างด้านระดับการศึกษา

การศึกษาหรือความรู้ เป็นสิ่งหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่ต่างกัน ในสาขาวิชาที่ต่างกัน ย่อมมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกัน

มีการศึกษาวิจัยหลายเรื่องที่ได้ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกันออกไป เช่น บุคคลที่ยังมีการศึกษาสูงก็จะมีคามสนใจในข่าวสารกว้างขวางแต่จะไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ โดยจะต้องมีหลักฐานหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอจึงจะเชื่อ (ปรมะ สตะเวทิน, 2538: 116-117)

4. ความแตกต่างด้านสถานภาพหรือระดับตำแหน่ง

ความแตกต่างด้านสถานภาพของบุคคล เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องการติดต่อสื่อสาร บุคคลที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์กรสูงมีแนวโน้มที่จะได้รับข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของเขาได้มากกว่าบุคคลที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์กรต่ำ บุคคลที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์กรต่ำจึงมักเป็นบุคคลที่ขาดข่าวสารอยู่เสมอ (Wafford and Oters, 1977 อ้างใน สมศรี ศานติเกษม, 2529: 19)

ความแตกต่างกันในเรื่องระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมากน้อยเพียงใดของผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสารมีอิทธิพลต่อการติดต่อสื่อสารอย่างมาก ข่าวสารที่ส่งออกไปนั้นจะได้รับการติดต่อสื่อสารดูแลหรือทำความเข้าใจมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความสำคัญของที่มาของข่าวสารนั้น ๆ ว่าผู้ที่ให้ข่าวสาร ให้ข่าวสารอย่างไรในข่าวสารอันเดียวกัน ถ้าหากว่าผู้ที่อยู่ในระดับตำแหน่งค่อนข้างต่ำภายในองค์กรเป็นผู้ส่งข่าวสารออกมาอาจไม่มีผู้ใดฟังหรือให้ความสนใจให้ความสำคัญ ถ้าหากข่าวสารอันเดียวกันนั้นส่งออกมาจากผู้ที่อยู่ในระดับตำแหน่งสูง ความเชื่อถือและความพึงพอใจก็จะมีมากขึ้น

มีรายงานการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่า ระดับตำแหน่งมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน เช่น จากการศึกษาถึงความทะเยอทะยานของข้าราชการในระดับกลางและระดับต่ำพบว่าข้าราชการระดับกลางมีความทะเยอทะยาน มีความสนใจตนเองและผู้อื่น มีความต้องการจะเห็นสังคมเจริญ และมีส่วนช่วยให้สังคมเจริญขึ้นมากกว่าข้าราชการระดับต่ำ

5. ความแตกต่างของระยะเวลาของการทำงาน

เมื่อบุคคลประกอบอาชีพในองค์กรใดองค์กรหนึ่งเป็นระยะเวลานาน บุคคลนั้นจะเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรตลอดจนเกิดการยอมรับในสภาพความเป็นอยู่ กฎเกณฑ์หรือระเบียบ

แบบแผนของงานที่ตนทำ ซึ่งต่างจากบุคคลที่ทำงานเป็นระยะเวลาน้อยกว่า ที่มักจะไม่เกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ไม่ยอมรับสภาพความเป็นอยู่และกฎเกณฑ์ หรือระเบียบแบบแผนขององค์กรที่ตนทำงานอยู่

6. สภาพแวดล้อมของการสื่อสารในองค์กร

สภาพการสื่อสารในองค์กรประกอบด้วยพฤติกรรมของคน การรับรู้เหตุการณ์ การตอบสนองระหว่างบุคคล การคาดหวัง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และโอกาสที่บุคคลจะเจริญเติบโตในหน้าที่การงานตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน โดยเราพิจารณาจากการสื่อสารและการรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ รวมตลอดถึงการรับและส่งข่าวสารต่อ ๆ กันไป ซึ่งพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรนี้จะขึ้นอยู่กับความรู้สภาพแวดล้อมและความจำเป็นในการสื่อสารของบุคลากรในองค์กร แต่โดยหลักการแล้วสภาพแวดล้อมและการสื่อสารในองค์กรน่าจะส่งเสริมความเป็นมิตร ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสในการสื่อสารกัน ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ดังนั้นสภาพแวดล้อมและการสื่อสารในองค์กรที่เอื้ออำนวยน่าจะเป็นผลดีทั้งแก่บุคลากรและองค์กร

สภาพแวดล้อมในองค์กรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เนื่องจากข้อเท็จจริงที่ว่าคนมิได้ทำงานอยู่ในความว่างเปล่า แต่พวกเขาทำงานอยู่ภายใต้การกำกับควบคุมของบางสิ่งบางอย่าง ตั้งแต่กรอบโครงสร้าง ระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ขององค์กรซึ่งมองเห็นได้ไปจนถึงสิ่งอื่น ๆ ภายในองค์กรที่มองไม่เห็นและจับต้องไม่ได้แต่สามารถรู้สึกและรับรู้ได้ สภาพแวดล้อมขององค์กรจะเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาขององค์กรของมนุษย์ ทั้งนี้เพราะสภาพแวดล้อมในองค์กรเป็นพื้นฐานในการอธิบายสภาพการณ์ต่าง ๆ และมีส่วนร่วมในการกำหนดการรับรู้และเป็นแหล่งกอดต้นพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

นอกจากสภาพแวดล้อมจะมีส่วนช่วยกำหนดพฤติกรรมในองค์กรแล้ว สภาพแวดล้อมยังมีอิทธิพลต่อสมาชิกอีกด้วย โดยสภาพแวดล้อมขององค์กรจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกต่อองค์กรประกอบต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติและความพอใจที่พนักงานมีต่อองค์กร แนวความคิดเรื่องสภาพแวดล้อมสามารถใช้ศึกษาถึงผลกระทบด้านพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลในองค์กรได้อย่างลึกซึ้ง ซึ่งเป็นผลจากการค้นพบของนักพฤติกรรมศาสตร์ที่ว่า มนุษย์ไม่ได้ตัดสินใจจากสิ่งที่เป็นอยู่จริงแต่ตัดสินใจหรือมีปฏิกิริยาต่อสิ่งที่เรารับรู้หรือเข้าใจ (Perceived) เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของพวกเขา หากต้องการจะปรับปรุง

เปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์กรแล้ว สิ่งที่นักพัฒนาองค์กรจะต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงเป็นอันดับต้น ๆ คือ สภาพแวดล้อม ยิ่งในอนาคตการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในสังคมจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว องค์กรจะอยู่รอดได้นั้นจะต้องปรับเปลี่ยนตัวเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย ซึ่งสิ่งหนึ่งที่องค์กรต้องให้ความสนใจมากที่สุดคือทรัพยากรมนุษย์ องค์กรที่จะประสบความสำเร็จในอนาคตจะต้องเป็นองค์กรที่จัดการเรื่องทรัพยากรมนุษย์ได้ดีที่สุด

นักจิตวิทยาได้เสนอว่า พฤติกรรมมนุษย์เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลภายในตัวบุคคลกับอิทธิพลภายนอกที่แต่ละบุคคลรับรู้ ซึ่งทฤษฎีสนามของ Lewin ได้อธิบายการศึกษาพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับขอบเขตสภาพแวดล้อมที่บุคคลประสบอยู่ในชีวิตว่า “พฤติกรรมย่อมขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลต่าง ๆ ของบุคคลกับของสภาพแวดล้อมที่บุคคลนั้นรับรู้ สภาพแวดล้อมนี้จึงไม่ใช่สภาพแวดล้อมที่ปรากฏจริง และไม่ได้หมายถึงสภาพแวดล้อมกายภาพแต่อย่างเดียว แต่รวมไปถึงสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรมด้วย”

การรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของสมาชิกในองค์กรจึงเปรียบเสมือนการกลั่นกรองปรากฏการณ์จากภายนอกเข้าสู่สมาชิกในองค์กร คุณลักษณะขององค์กรที่สะท้อนออกมาจึงอาจไม่ใช่ความจริงทั้งหมด แต่จะถูกแต่งแต้มด้วยค่านิยม ความต้องการ ความคาดหวัง ของสมาชิก เพราะในทางจิตวิทยาพฤติกรรมของบุคคลย่อมขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมที่เขารับรู้มากกว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมแท้ ๆ ที่เป็นอยู่

จึงสรุปได้ว่า พฤติกรรมส่วนบุคคล เกิดขึ้นจากทั้งสภาพแวดล้อม และลักษณะส่วนตัวของแต่ละคน และก่อให้เกิดทัศนคติ ความคิดเห็นของตนเอง การรับรู้ ความคาดหวัง ความเชื่อ และค่านิยมที่เป็นของแต่ละคนทั้งที่เหมือนกันและแตกต่างกับของบุคคลอื่น

แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร

การเปิดรับข่าวสารเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับมนุษย์ เพราะมนุษย์มีความจำเป็นต้องติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ความต้องการของตน และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความเข้าใจซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพราะข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจของมนุษย์ (วุฒิชัย จำนง, 2523) ชาลส์ เค แอลคิน (Charles K Alkin, 1973) ได้กล่าวว่า ในกรณีที่มนุษย์เกิดความไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าไร ความต้องการข่าวสารก็จะเพิ่มขึ้นเท่านั้น โดยแสวงหาข่าวสารเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานสี่ประการของมนุษย์

คือ ต้องการรู้ในเหตุการณ์ ต้องการคำแนะนำในการปฏิบัติให้ถูกต้อง ต้องการข่าวสารเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงให้กับตนเอง และต้องการข่าวสารเพื่อนำไปใช้ในการสนทนากับบุคคลอื่น

ในการเปิดรับข่าวสารของบุคคลนั้น แต่ละบุคคลจะได้รับข่าวสารทุกอย่างที่ผ่านเข้ามาสู่ตนทั้งหมด แต่บุคคลจะมีการเปิดรับสารและเลือกรับรู้เพียงบางส่วนของข่าวสารที่บุคคลผู้นั้นคิดว่ามีประโยชน์ต่อตน สาเหตุที่ทำให้บุคคลหนึ่งมีการเลือกรับรื้อนั้น เกิดจากลักษณะพื้นฐานของผู้รับสารในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านจิตใจ มีความสำคัญเป็นอันดับแรก เพราะไม่ว่าปริมาณข่าวสารจะมีอยู่มากมายเพียงใด ถ้าผู้รับไม่มีความสนใจและไม่อยากรับรู้ข่าวสารนั้น ผลสัมฤทธิ์ทางการสื่อสารจะไม่เกิดขึ้นเลย

2. องค์ประกอบทางสังคม สภาพแวดล้อม เช่น ครอบครัว สถาบันทางการศึกษา วัฒนธรรมประเพณี และลักษณะของประชาชน เช่น เพศ อายุ ภูมิลำเนา การศึกษา และสถานภาพทางสังคม ซึ่งเราต้องวิเคราะห์วัตถุประสงค์ทั้งของผู้ส่งสารและผู้รับสารว่าต้องการอะไร โดยทั่วไปแล้ววัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารและผู้รับสาร มีดังนี้ (Shramm, หน้า19 อ้างถึงในปรมะ สตะเวทิน, 2538)

วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ (Inform)
2. เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (Teach or Educate)
3. เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง (Please or Entertain)
4. เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ (Propose or Persuade)

วัตถุประสงค์ของผู้รับสาร

1. เพื่อทราบ (Understand)
2. เพื่อศึกษา (Learn)
3. เพื่อหาความพอใจ (Enjoy)
4. เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ (Dispose or Decide)

นอกจากนี้บุคคลแต่ละคนยังมีขั้นตอน และกระบวนการในการเลือกรับข่าวสารที่แตกต่างกันออกไป เคลปเปออร์ (Joseph T. Klapper, 1960) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการในการเลือกรับสาร (Selectivity Process) ดังนี้

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) กล่าวคือ บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อ และข่าวสารจากแหล่งสารต่าง ๆ ตามความสนใจ และความต้องการ เพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาหรือสนองความต้องการของตน

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) นอกจากจะเลือกเปิดรับสารแล้ว บุคคลยังเลือกให้ความสนใจเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติ และความเชื่อดั้งเดิม และหลีกเลี่ยงที่จะให้ความสนใจกับข่าวสารที่ขัดแย้งกับทัศนคติ และความเชื่อดั้งเดิมของตนด้วย

3. การเลือกรับรู้ (Selective Perception) บุคคลจะเลือกรับรู้หรือเลือกตีความข่าวสารที่ได้รับไปในทางที่สอดคล้องกับทัศนคติ และประสบการณ์ที่มีอยู่ก่อน ในกรณีนี้ข่าวสารที่ได้รับมาใหม่มีความขัดแย้งกับทัศนคติ และความเชื่อดั้งเดิม บุคคลมักจะบิดเบือนข่าวสารนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับทัศนคติ และความเชื่อของตน

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) หลังจากที่บุคคลเลือกให้ความสนใจ และเลือกตีความข่าวสารไปในทางที่สอดคล้องกับทัศนคติ และความเชื่อของตนแล้ว บุคคลยังเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารในส่วนที่ต้องการจำ เข้าไปเก็บไว้เป็นประสบการณ์เพื่อที่จะนำไปใช้ในโอกาสต่อไป และจะพยายามลืมในส่วนที่ต้องการจะลืมอีกด้วย

เกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารนี้ ชแรมม์ (Wilbur Schramm, 1973) ให้ความเห็นว่า ข่าวสารที่เข้าถึงความสนใจของผู้รับสารได้มาก จะมีแนวโน้มทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การวิจัยในครั้งนี้จะศึกษาถึงการเปิดรับข่าวสารของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสยามจากแหล่งข่าวสารในองค์กรเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาจากสื่อ 4 ประเภท ได้แก่ การประชุม สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ โดยพิจารณาการเปิดรับข่าวสารในลักษณะความบ่อยครั้งในการเปิดรับข่าวสาร

ทั้งนี้หากบุคลากรในองค์กรมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาในระดับที่น่าพอใจ ย่อมมีผลต่อความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา อันจะนำไปสู่การยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป

สื่อและคุณสมบัติของสื่อ

สื่อ (Channel หรือ Media) เป็นองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารโดยจะเป็นพาหนะหรือตัวกลางในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

ปรมา สตะเวทิน (2527: 59) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพของสื่อย่อมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร เช่นเดียวกับองค์ประกอบอื่น ๆ การเลือกใช้สื่อย่อมสามารถที่จะเพิ่มหรือลดประสิทธิผลของการสื่อสารได้ หากผู้ส่งสารเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมกับสถานการณ์การสื่อสาร (Communication Situation) ประสิทธิภาพของการสื่อสารก็จะมีมาก

การเลือกใช้สื่อมักจะแตกต่างกันไปตามประเภทของผู้รับสาร ลักษณะของข่าวสาร และขั้นตอนของกระบวนการยอมรับของผู้รับสาร ซึ่งหากเลือกไม่เหมาะสมก็จะทำให้การสื่อสารนั้นไม่ประสบความสำเร็จ อย่างไรก็ตามสื่อเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการเผยแพร่ข่าวสารโดยนำเนื้อหาข่าวสารส่งต่อไปยังผู้รับสารให้ผู้รับเกิดความเข้าใจที่ชัดเจนถูกต้อง ในการที่จะเลือกใช้สื่ออะไรอย่างไรให้บังเกิดผลตามต้องการนั้น ต้องศึกษาทำความเข้าใจถึงคุณสมบัติของสื่อแต่ละชนิด ข้อดี ข้อเสีย ตลอดจนหน้าที่ของสื่อชนิดนั้น ๆ ให้ดีเสียก่อน เพื่อที่จะได้วางแผนการใช้สื่อให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการบริหารการสื่อสารในองค์กร ซึ่งมีสื่อที่สำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลไปยังกลุ่มเป้าหมาย คือ สื่อบุคคล สื่อบุคคลในการติดต่อโดยกลุ่ม (การประชุม) และสื่อเฉพาะกิจ โดยมีคุณสมบัติที่แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

สื่อบุคคล หมายถึง ตัวบุคคลผู้ที่น่าพาข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งโดยอาศัยการติดต่อสื่อสารแบบตัวต่อตัวระหว่างบุคคล 2 บุคคล หรือมากกว่า 2 คนขึ้นไป

ประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคคล

การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถซักถามทำความเข้าใจและมีปฏิริยาโต้ตอบซึ่งกันและกันได้โดยทันที จัดเป็นลักษณะที่เป็นประโยชน์มากในการใช้เป็นเครื่องชักจูงโน้มน้าวใจผู้รับสารดังที่ เสถียร เขยประทับ (2530) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของสื่อบุคคล ไว้ดังนี้

1. สามารถทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารแบบบุคคลวิधि ถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจก็สามารถไต่ถามหรือขอข่าวสารเพิ่มเติมจากผู้ส่งสารได้ในเวลาอันรวดเร็ว ส่วนผู้ส่งสารก็สามารถปรับปรุงแก้ไขสารที่ส่งออกไปให้เข้ากับความต้องการและความเข้าใจของผู้รับสารได้ในเวลาอันรวดเร็วเช่นกัน
2. สามารถจูงใจบุคคลให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ฝังรากลึกได้

การที่ช่องสารที่เป็นสื่อระหว่างบุคคลมีระดับปฏิริยาตอบสนองหรือปฏิริยาสะท้อนกลับสูง สามารถทำให้ลดอุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดจากการเลือกรับสาร การเลือกรับแปลหรือตีความสารและการเลือกจำสารได้

การสื่อสารระหว่างบุคคลนี้แบ่งออกเป็นการติดต่อสื่อสารโดยตรงและการติดต่อสื่อสารโดยกลุ่ม (เสถียร เขยประทับ, 2530) ดังนี้

1. **การติดต่อโดยตรง (Direct Contact)** การติดต่อโดยตรงนี้ใช้สื่อบุคคลในการเผยแพร่ข่าวสาร โดยวิธีนี้หากประชาชนหรือผู้รับสารสงสัยไม่เข้าใจก็สามารถซักถามทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ผู้เผยแพร่ข่าวสารยังสามารถสำรวจข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวผู้รับสารได้ด้วย ฉะนั้นในกิจการเผยแพร่ข่าวสารสร้างความเข้าใจ การสื่อสารประเภทนี้ต้องใช้สื่อบุคคลเป็นจำนวนมาก ล้นเปลืองเวลา และแรงงานในการเผยแพร่
2. **การติดต่อโดยกลุ่ม (Group Contact of Community Public)** คือ การติดต่อโดยผ่านกลุ่ม กลุ่มจะมีอิทธิพลต่อบุคคลส่วนรวม กลุ่มต่าง ๆ ช่วยให้การสื่อสารของบุคคลบรรลุเป้าหมายได้ ดังที่ Blumer (1986) กล่าวไว้ว่า “สังคมมนุษย์ประกอบด้วยกลุ่มที่ต่างชนิดกัน ส่วนใหญ่ชีวิตที่ร่วมกันอยู่ทั้งหมดจะประกอบกันเป็นแบบแผนปฏิบัติ และมีพฤติกรรมร่วมของบุคคล เมื่อกลุ่มมีความสนใจมุ่งไปสู่ทิศทางใดบุคคลส่วนใหญ่ในกลุ่มก็จะมี ความสนใจไปในทางนั้นด้วย” การติดต่อโดยกลุ่มนี้อาจทำได้โดยการประชุมอภิปราย และสนทนาภายในกลุ่ม คือจัดกลุ่มคนที่มีความสนใจตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปในการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีปฏิริยาโต้ตอบกันซึ่งจะมีส่วนในการตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธข่าวสาร

Katz and Lazarsfeld ก็เห็นพ้องต้องกันว่าสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการทำให้ผู้รับสารยอมรับที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และยอมรับที่จะให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ มากที่สุด (Katz and Lazarsfeld, 1955: 27)

สื่อเฉพาะกิจ อันได้แก่ โบปลิว โบประกาศ คู่มือภาพ โฆษณา เอกสารรายงานประจำปี หนังสือเล่มเล็กจุลสาร แผ่นปลิว แผ่นพับ ฯลฯ เป็นสื่อที่ผลิตขึ้นเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ผู้รับสารโดยมีหลักคือ ใช้ข้อความและภาษาง่าย ๆ ง่ายๆใจผู้อ่านด้วยภาพประกอบ ตัวอักษร สี และการจัดหน้าเล่ม (อนันต์ธนา อังกินันท์, 2524: 7-8)

ในเรื่องคุณสมบัติของสื่อที่มีผลต่อการเปิดรับหรือไม่เปิดรับของผู้รับสารนั้น Askin (อ้างใน สุขุทัยธรรมมาริธา, 2534) เสนอว่า ผู้รับสารมีแนวโน้มที่จะเลือกเปิดรับสื่อที่มีลักษณะดังนี้

1. เป็นสื่อที่สามารถจัดหามาได้ (Availability) หรืออีกนัยหนึ่ง ผู้รับสารจะไม่เปิดรับสื่อที่ตนเองไม่สามารถจัดหา หรือเปิดรับได้
2. เป็นสื่อที่สอดคล้อง (Consistency) กับความรู้ ความเชื่อ และทัศนคติของตน
3. เป็นสื่อที่ผู้รับสารเปิดรับได้โดยสะดวก (Convenience) กล่าวคือ ผู้รับสารจะเลือกสื่อที่ตนไม่ต้องใช้ความพยายามในการจัดหาหรือเปิดรับมากนัก
4. เป็นสื่อที่ผู้รับสารเปิดรับอยู่เป็นประจำ หรืออีกนัยหนึ่ง ผู้รับสารจะเลือกรับสื่อตามความเคยชิน (Accustomedness)

ในขณะที่ผลการศึกษาของ Ropper (1967) ชี้ว่า ปัจจัยที่สามารถเป็นตัวช่วยการตัดสินใจของบุคคลในการเปิดรับข้อมูลจากสื่อใดสื่อหนึ่ง ประกอบด้วย

1. ความคมชัดของสื่อ ไม่ว่าจะ เป็นในแง่ของการเสนอสัญลักษณ์ทางคำพูด สัญลักษณ์ภาพ สี เสียง และการเคลื่อนไหว
2. ความเร็วในการส่งสาร คือ ระยะเวลาระหว่างเวลาที่เหตุการณ์เกิดขึ้นกับเวลาที่สื่อสามารถนำเสนอต่อกลุ่มเป้าหมาย
3. ความสามารถในการเคลื่อนของสื่อ คือ ความสะดวกในการที่สื่อจะสามารถเคลื่อนไปมาในสภาพแวดล้อม เพื่อครอบคลุมเหตุการณ์และเพื่อเข้าถึงบุคคลที่มีข้อมูล
4. ความสามารถในการทบทวน คือ ความสะดวกในการที่ผู้รับสารจะทบทวนสารที่ได้รับเพื่อสนองความต้องการของตนเอง

5. ความสามารถในการครอบคลุมเนื้อหาของสื่อ คือ อัตราข้อมูลที่เป็นที่สนใจซึ่งสื่อสามารถนำเสนอต่อผู้รับสาร
6. ความสามารถในการเข้าถึงปฏิกริยาตอบสนอง คือ ความสะดวกในการที่ผู้รับสารจะแสดงปฏิกริยาตอบสนองต่อสารที่ได้รับ

สมควร กวียะ กล่าวว่า สื่อเฉพาะกิจ (Specialized Media) คือ สื่อที่สร้างขึ้น หรือซื้อหรือเช่า โดยองค์กรใดองค์กรหนึ่ง เพื่อใช้ในการสื่อสาร หรือการประชาสัมพันธ์ขององค์กรนั้น โดยเฉพาะ เช่น นิตยสาร หรือวารสารขององค์กร ภาพยนตร์ หรือวิดีโอเทปที่สร้างเองทำเอง เสียตามสาย ระบบโทรทัศน์วงจรปิด (สมควร กวียะ อ้างใน อรวรรณ ปิลาณโฆวาท, 2537:196)

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติเป็นความชอบ หรือไม่ชอบของแต่ละคน เป็นเพียงสภาพการรับรู้และจิตสำนึกไม่สามารถเห็น ได้ยิน ได้กลิ่น หรือสัมผัสได้ แต่จะถูกสะท้อนออกมาเป็นคำพูด เช่น ฉันชอบรถฝรั่ง ฉะนั้น อาจกล่าวได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง แนวโน้มของคนๆหนึ่ง ที่มีต่อสิ่งเร้าหรือเรื่องบางเรื่อง รวมถึงผลของความรู้สึก อคติ ความกลัว ความคิด และความรู้สึก อื่น ๆ ที่มีต่อเรื่องต่าง ๆ (R. Blackwood, 1975 อ้างใน อรวรรณ ปิลาณโฆวาท, 2537: 21)

ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ จึงหมายถึงการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบที่มีอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจเป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของความเชื่อ หรือเปลี่ยนแปลงเนื้อหาในเรื่อง ความเชื่อบางประการซึ่งจะเป็นทัศนคติต่อไป

Blackwood (Roy Blackwood, 1975 อ้างใน อรวรรณ ปิลาณโฆวาท, 2537: 23) ได้ อธิบายสรุปถึงแหล่งที่มาของทัศนคติว่าประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญ คือ

1. ประสบการณ์ ซึ่งถือทำให้เราได้ข้อมูลด้วยตนเอง (First - hand) ซึ่งจะก่อตัวเป็นทัศนคติ
2. การเรียนรู้ ซึ่งถือเป็นแหล่งของข้อมูลเช่นกัน แต่ยังไม่ใช่ประสบการณ์ด้วยตนเอง (Second - hand)
3. ความเชื่อมีหลากหลายรูปแบบ ประเด็นสำคัญคือความยากง่ายในการเปลี่ยนแปลงความเชื่อมีระดับแตกต่างกันในความเชื่อแต่ละอย่าง

4. ค่านิยม คือ หลักการของความประพฤติที่เป็นที่ยอมรับกันในสังคมหนึ่งๆ หลักการนี้มาจากวิชาชีพและจริยธรรมของสังคมนั้น ๆ เช่น ค่านิยมหนึ่งของสังคมไทยคือหญิงสาวควรเป็นหญิงพรหมจรรย์ก่อนสมรส
5. ปทัสถาน คือ มาตรฐานซึ่งสังคมหนึ่ง ๆ ใช้เป็นแบบแผนในการปฏิบัติตน เช่น ปทัสถานในเมืองใหญ่ๆ ของสังคมไทยขณะนี้คือ ภรรยาไม่ได้เป็นแม่บ้านอยู่กับเหย้าเฝ้ากับเรือนอีกต่อไป หากแต่ต้องมีบทบาทมีบทบาทเป็นหญิงทำงานนอกบ้าน เพื่อช่วยเพิ่มพูนรายได้ให้ครอบครัวด้วย หรือในประเทศไทยขับรถกันด้านซ้ายมือ

Milton Rokeach กล่าวว่า ทักษะคิดเป็นการผสมผสาน หรือการจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลซึ่งนำไปสู่ปฏิกริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ (Milton Rokeach, 1970 อ้างในพรหมเพ็ญ วยเจริญ, 2539: 22)

แต่การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะเกิดทัศนคติขึ้นได้นั้น Foster ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการเกิดทัศนคติว่าขึ้นอยู่กับสาเหตุ 2 ประการ คือ ประสบการณ์ทางตรงและทางอ้อม และค่านิยมตลอดจนการตัดสินใจ ค่านิยม เนื่องจากประสบการณ์ที่บุคคลมีกับสิ่งของ บุคคลหรือสถานการณ์สามารถก่อให้เกิดทัศนคติในตัวบุคคลจากการที่ได้พบเห็น ค้นเคย หรือทดลอง และแต่ละกลุ่มชนก็อาจมีค่านิยมต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม ค่านิยม หรือมาตรฐานของกลุ่มบุคคลที่ใช้ชีวิตอยู่ (Charles R. Foster, 1952 อ้างใน พรหมเพ็ญ วยเจริญ, 2539: 23)

โดยทั่วไปแล้วบุคคลมักจะมีทัศนคติอย่างไม่หนักแน่นจริงจังจนกว่าจะได้มีประสบการณ์ที่ซ้ำ ๆ กันหลายครั้ง จนก่อตัวเป็นทัศนคติขึ้นมา นอกจากนี้การก่อตัวของทัศนคติไม่จำเป็นต้องมาจากการมีประสบการณ์โดยตรงต่อคน สิ่งของ หรือสถาบันหนึ่ง สถาบันใด แต่อาจมาจากการได้ฟัง หรือได้อ่าน เกี่ยวกับเหตุการณ์นั้น ๆ นอกจากองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติคือ แหล่งสารและผู้รับสาร

Katz and Lazarsfeld กล่าวว่า แหล่งสารที่เป็นตัวบุคคลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านทัศนคติในตัวผู้รับสารมากกว่าสื่อมวลชน (Katz and Lazarsfeld, 1955: 27) แต่ทั้งนี้แหล่งสารที่เป็นตัวบุคคลจะต้องเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ ซึ่ง Aristotle นักปราชญ์ชาวกรีกได้สรุปความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารที่เป็นบุคคลว่าประกอบด้วยปัจจัย 2 ประการ (อรรถพร ปิลาญ ใจวาท, 2537: 84) คือ

1. ความสามารถหรือความเป็นผู้ชำนาญ (Competence of Expertness)
2. ความน่าไว้วางใจ (Trust worthiness)

ความน่าเชื่อถือทั้งสองประการดังกล่าว จะต้องเป็นความน่าเชื่อถือที่ผู้รับสารมองเห็นรับรู้ และเชื่อเช่นนั้น ส่วนคุณลักษณะของผู้รับสาร เช่น ทักษะในการสื่อความหมาย ความรู้เรื่องระบบสังคม เป็นต้น

McDavid & Harrari กล่าวถึงคุณสมบัติของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ มีใช้สิ่งที่เกิดขึ้นเอง และยังเป็นสิ่งที่มีลักษณะค่อนข้างมีเสถียรภาพ ทัศนคติไม่ใช่สิ่งที่จะสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างฉับพลันจากสิ่งหนึ่งไปอีกสิ่งหนึ่งจนไม่สามารถทำนายหรือคาดหมายได้ และไม่ใช่สิ่งที่ยั่งยืนถาวรจนไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ (McDavid & Harrari, 1968 อ้างใน ศุภกัญญา นาถนิตินาธา, 2539: 28)

บทบาทของทัศนคติ

บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. **ทัศนคติทางเชิงบวก** เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจได้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่งรวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรด้านอื่น ๆ เช่น กลุ่มชาวเกษตรกร ย่อมมีทัศนคติทางบวก หรือมีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์ การเกษตรและให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วย การเข้าเป็นสมาชิกและร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ เป็นต้น
2. **ทัศนคติทางลบหรือไม่ดี** คือ ทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสียไม่ได้รับความเชื่อถือ หรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรด้านอื่น ๆ เช่น พนักงานเจ้าหน้าที่บางคน อาจที่ทัศนคติเชิงลบต่อบริษัท ก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจของเขา จนพยายามประทุษร้ายและปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัทอยู่เสมอ

3. **ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง** หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กร และอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง เช่น บุคลากรใน องค์กรที่ยอมรับเอาระบบประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ อาจมีทัศนคติหนึ่งเฉย ไม่ มีความคิดเห็นต่อระบบแต่อย่างใด

Daniel Katz (อ้างใน จาระไนย แกลโกศล, 2540: 590) ได้กล่าวถึงบทบาทของทัศนคติ ไว้ 4 ประการ คือ

1. การปรับเพื่อใช้งาน (Adjustment-Utility) อย่างเช่น ในกรณีที่เราชอบสิ่ง ที่ตอบสนองต่อความต้องการของเรา
2. การปกป้องความรู้สึกต่าง ๆ (Ego-Defense) เช่น เมื่อเราสร้างทัศนคติขึ้นเพื่อ ปกปิดความไม่มั่นคงทางความรู้สึกของเรา หรือปกป้องเราเมื่อมีสิ่งข่มขวัญเกิดขึ้น
3. การแสดงออกซึ่งค่านิยม (Value Expression) เช่น การสร้างทัศนคติขึ้นเพื่อ แสดงออกถึงความเชื่อหรือค่านิยมต่าง ๆ
4. หน้าที่เกี่ยวกับความรู้ (Knowledge) เช่น เมื่อใช้ทัศนคติเป็นเครื่องช่วยในการ เข้าใจสิ่งแวดล้อม โดยการรวบรวมและปะติดปะต่อข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมนั้น

การเปลี่ยนทัศนคติ

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เราอาจเปลี่ยนให้เป็นที่ดีหรือเลว ให้เป็นชอบหรือไม่ชอบได้ แต่อย่างไร ก็ การเปลี่ยนทัศนคติไม่ว่าจะเป็นของเราเองหรือของผู้อื่นก็ไม่ใช่เป็นสิ่งที่กระทำกันได้ง่ายนัก ในทางการสื่อสารทัศนคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ และในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ เราถือว่ามี กระบวนการที่เราสามารถระบุรูปแบบหรือขั้นตอนได้ เช่น หลักของ Fritz Heider ได้กล่าวถึง กระบวนการในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติว่ามีพื้นฐานมาจากแนวคิดทางจิตวิทยา 3 ประการ (อ้างใน จาระไนย แกลโกศล, 2540: 590) คือ

1. ความไม่สมดุลทางจิตวิทยาของคนเราเป็นสิ่งที่ไม่น่ารื่นรมณ์ หรือไม่น่าพึงพอใจ
2. การที่เรามักดิ้นรนเพื่อสร้างภาวะแห่งความสมดุลขึ้นก็เพื่อลดภาวะที่ไม่สมดุลให้ น้อยลง
3. เพื่อให้เราเข้าถึงซึ่งภาวะแห่งสมดุล หรืออย่างน้อยลดภาวะที่ไม่สมดุลลง ภาวะแห่ง สมดุลเป็นความมั่นคงทางจิตใจและอารมณ์

นอกจากนี้การเปลี่ยนทัศนคติอาจมาจากสาเหตุดังต่อไปนี้

1. ความต้องการเลียนแบบผู้อื่น (Identification)
2. การเปลี่ยนแปลงสภาวะภายใน (Internalization) ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อเรายอมรับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ เมื่อเชื่อมั่นในทัศนคติใหม่นั้นอย่างเต็มที่
3. เนื่องจากการถูกกระตุ้น (Coerced) เช่น การคาดโทษถ้าหากกระทำผิด การภาคทัณฑ์
4. การจูงใจ (Persuasion) หรือการโฆษณาชวนเชื่อ (Propaganda) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ผลักดันให้ผู้รับสารเปลี่ยนทัศนคติให้หันมายอมรับความคิด หรือแม้กระทั่งการกระทำที่เจ้าของกระบวนการจูงใจ หรือการโฆษณาชวนเชื่อต้องการให้เกิดขึ้น หรืออีกวิธีหนึ่งทัศนคติอาจเปลี่ยนแปลงได้โดยการควบคุม (Manipulation) ซึ่งอาจทำได้โดยการใช้ผู้รับสารเป็นเครื่องมือหรือควบคุมผู้รับสาร อย่างเช่น การออกคำสั่ง

เนื่องจากทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้จากแหล่งทัศนคติ ดังนั้น จึงสรุปแหล่งที่มาของทัศนคติได้ดังนี้

1. ทัศนคติที่เกิดจากประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) จะเป็นประสบการณ์เฉพาะเรื่อง เฉพาะตัวบุคคล ที่เจ้าตัวได้พบเห็นด้วยตัวเอง
2. ทัศนคติที่เกิดขึ้นจากการติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication from others) การได้รับถ่ายทอดทัศนคติจากบุคคลอื่น ซึ่งมักจะเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความคิด
3. ทัศนคติที่เกิดจากสิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Model) เป็นการเลียนแบบจนทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้
4. ทัศนคติที่เกิดจากสถาบัน (Institutional Factors) เกิดจากการหล่อหลอมของสถาบันที่บุคคลนั้น ๆ เป็นสมาชิกอยู่และจะสนับสนุนให้เกิดทัศนคติไปในทางเดียวกัน

เนื่องจากทัศนคติเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความคิดและความรู้สึกของมนุษย์ ดังนั้นความเหนียวแน่นหรือความมั่นคงของทัศนคติขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของทัศนคติของบุคคล ทัศนคติที่ซับซ้อนมักจะมี ความเชื่อหลายด้านรวมทั้งความรู้คอยสนับสนุนอยู่ ส่วนทัศนคติที่ไม่ซับซ้อนมักจะมี ความเชื่อเพียงด้านเดียว ยิ่งทัศนคติมีความซับซ้อนมากเท่าไรก็ยิ่งเปลี่ยนแปลงยากเท่านั้น ส่วนทัศนคติที่ไม่ซับซ้อนนั้นจะสามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่ายมากกว่า (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2524: 200)

การเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทัศนคติเดิมที่เคยมีอยู่ไม่เป็นที่พอใจหรือไม่สามารถสนองความต้องการของบุคคลได้ โดยการเปลี่ยนแปลงนี้ “การสื่อสาร” คือเครื่องมือที่จำเป็น สำคัญ และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

การสื่อสารเพื่อให้เกิดผลในด้านการให้ความรู้แก่ผู้รับสารนั้นส่วนใหญ่แล้ว มักจะประสบความสำเร็จ แต่เมื่อถึงขั้นการยอมรับปฏิบัติผลกลับเป็นไปในทางตรงกันข้าม ซึ่งปรากฏการณ์เช่นนี้เรียกว่าช่องว่างของความรู้ ทัศนคติ และการยอมรับปฏิบัติ หรือ KAP-Gap กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีความรู้ และทัศนคติเช่นไรก็จะแสดงพฤติกรรมไปตามความรู้และทัศนคติที่มีอยู่นั้น คือ K = Knowledge, A = Attitude, P = Practice แต่ใช้ว่าความสัมพันธ์สอดคล้องเช่นนี้จะเกิดขึ้นเสมอไป ดังนั้น Rogers (Everett M. Rogers, 1973: 289-290) ได้เสนอทางแก้เพื่อปิดช่องว่างของ KAP-Gap นี้ไว้ 4 ทาง คือ

1. การให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้ให้มากขึ้น กล่าวคือ ต้องให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการให้กลุ่มเป้าหมายเข้าใจอย่างแท้จริงถึงวิธีการใช้ หรือการปฏิบัติต่อสิ่งๆ ที่เผยแพร่ให้
2. ให้คำแนะนำในการปฏิบัติ ซึ่งสามารถทำได้โดยใช้เจ้าหน้าที่ส่งเสริมเข้าไปติดต่อกับสมาชิกที่ต้องการรับนวัตกรรม โดยให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด
3. โดยการให้รางวัลแก่ผู้ยอมรับนวัตกรรม หรือยอมรับปฏิบัติเพื่อเป็นการจูงใจแก่สมาชิกอื่น ๆ ที่ยังไม่ยอมรับ
4. การใช้กลยุทธ์ในการโน้มน้าวใจโดยวิธีการใช้สื่อบุคคลที่เป็นเจ้าหน้าที่ส่งเสริม ผู้นำทางความคิด เข้าไปติดต่อกับสมาชิก หรือกลุ่มเพื่อนฝูง เพื่อโน้มน้าวใจสมาชิกให้เกิดการยอมรับปฏิบัติอีกต่อหนึ่ง

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเป้าหมายไปที่ การสื่อสารในองค์กรกับการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา และหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร อันเป็นผลจากการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรในองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเผยแพร่ นวัตกรรม

โรเจอร์สและชูเมคเกอร์ (Rogers and Shoemaker, 1971) ได้ให้คำจำกัดความการเผยแพร่ นวัตกรรม (Diffusion of Innovation) ไว้ว่า เป็นกระบวนการที่นวัตกรรมถูกสื่อสารผ่านช่อง

ทางการสื่อสารในช่วงระยะเวลาหนึ่งไปยังสมาชิกในระบบสังคม ดังนั้น ในการเผยแพร่นวัตกรรมทุกชนิดจะต้องมีองค์ประกอบ 4 ประการ ซึ่งเรียงลำดับดังต่อไปนี้

1. นวัตกรรม
2. ช่องทางการสื่อสาร
3. ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง
4. สมาชิกในระบบสังคม

ด้วยระบบประกันคุณภาพการศึกษา เป็นแนวคิดใหม่ที่ถูกนำมาใช้ในการจัดการงานมาตรฐานด้านการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย การเผยแพร่ข่าวสารในเรื่อง ระบบประกันฯ จากผู้บริหารไปสู่บุคลากร จึงเป็นนวัตกรรมใหม่ที่ผู้เผยแพร่ต้องการให้กลุ่มเป้าหมายเกิดการยอมรับในระบบฯ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ จึงมีเป้าหมายในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร

1. นวัตกรรม

โรเจอร์ส (Rogers) ให้นิยามคำว่า นวัตกรรม (Innovation) ไว้ดังนี้ นวัตกรรม หมายถึง ความคิด การกระทำ หรือสิ่งของ ซึ่งบุคคลเห็นว่าเป็นของใหม่ ไม่ว่าสิ่งนั้นจะเป็นของใหม่โดยนับเวลาตั้งแต่แรกพบหรือไม่ แต่ขึ้นอยู่กับการที่บุคคลรับรู้ว่าเป็นของใหม่โดยความเห็นของบุคคลเอง ซึ่งจะเป็นเครื่องตัดสินการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ถ้าบุคคลเห็นว่าอะไรเป็นสิ่งใหม่สำหรับตน สิ่งนั้นก็จะเป็นนวัตกรรม (Rogers and Shoemaker, 1971) นอกจากนี้โรเจอร์สแล้ว ยังมีบุคคลอื่น ๆ อีก เช่น บาร์เน็ต (Barnett, 1953) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมสรุปได้ว่า นวัตกรรม หมายถึง แนวความคิดต่าง ๆ แบบแผนพฤติกรรมหรือสิ่งของใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากของที่มีอยู่เดิม ซึ่งของใหม่ในที่นี้ครอบคลุมทั้งสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 เช่น แบบแผนพฤติกรรม สิ่งประดิษฐ์ วิทยาการใหม่ ๆ และสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นวัตถุ เช่น ความเชื่อ ความนึกคิด ซึ่งเป็นเรื่องใหม่ในความคิดของบุคคล

จากนิยามของบุคคลทั้งสองข้างต้น จะเห็นได้ว่าคำว่า “ใหม่” ในเรื่องของนวัตกรรมนั้น ไม่จำเป็นจะต้องเป็นความรู้ใหม่ของบุคคล เพราะบุคคลอาจเคยมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นมาบ้างแล้ว เพียงแต่ยังไม่ได้พัฒนาทัศนคติที่จะชอบหรือไม่ชอบ จะรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมนั้น ดังนั้น “ความใหม่” ของนวัตกรรมจึงอาจเป็นความใหม่ในเรื่องของความรู้ ทัศนคติ หรือเกี่ยวกับการตัดสินใจที่จะใช้หรือจะรับนวัตกรรม

สรุปได้ว่า นวัตกรรม (Innovation) เป็นความคิด การปฏิบัติการ หรือวัตถุสิ่งของที่ถูกรับรู้
ว่าใหม่ในสายตาของแต่ละบุคคล หรือหน่วยงานที่จะยอมรับนวัตกรรม นวัตกรรมอาจจะสร้างความ
พอใจให้กับผู้ยอมรับนวัตกรรมคนหนึ่งในสถานการณ์หนึ่ง แต่อาจไม่เป็นที่พอใจกับผู้
ยอมรับนวัตกรรมอีกคนหนึ่งในสถานการณ์เดียวกัน

ดังนั้น การเผยแพร่ นวัตกรรมเป็นประเภทของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในโครงสร้าง
(Structure) และหน้าที่ (Function) ของระบบสังคม (Social System) การเปลี่ยนแปลง
ดังกล่าวจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมนั้น

2. ช่องทางการสื่อสาร

การสื่อสารเพื่อการเผยแพร่ นวัตกรรม เป็นกระบวนการเผยแพร่ที่สาร (Message) ถูกส่ง
ผ่านจากแหล่งข่าว (Source) ไปยังผู้รับสาร (Receiver) ผ่านทางช่องทางการสื่อสาร
(Communication channel) โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปลี่ยนแปลงความรู้ ทัศนคติ และ
พฤติกรรมบางอย่างของผู้รับสาร

ในการเลือกช่องทางหรือสื่อนั้นก็ยังมีเกณฑ์บางประการที่ผู้ส่งสารสามารถนำมาใช้ในการ
ตัดสินใจเลือกสื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์การสื่อสาร (ปรมะ สตะเวทิน, 2538) ได้ดังนี้

- 2.1 มีสื่ออะไรให้เลือกใช้ได้บ้าง
- 2.2 มีเงินมากน้อยแค่ไหนในการใช้สื่อ
- 2.3 ความนิยมของผู้ส่งสาร
- 2.4 สื่อใดเข้าถึงประชาชนมากที่สุด
- 2.5 สื่อใดมีอิทธิพลมากที่สุด
- 2.6 สื่อใดเหมาะกับวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารมากที่สุด
- 2.7 สื่อใดเหมาะกับเนื้อหาของสารมากที่สุด

3. ช่วงระยะเวลาหนึ่ง

เป็นองค์ประกอบที่สำคัญองค์ประกอบหนึ่งในการพิจารณากระบวนการเผยแพร่
นวัตกรรมในแง่ต่อไปนี

3.1 กระบวนการตัดสินใจรับนวัตกรรม (The innovation-Decision Process) เป็นกระบวนการที่แต่ละบุคคลสร้างทัศนคติต่อการรับนวัตกรรม เพื่อการตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมกระบวนการนี้ประกอบด้วยขั้นตอนในช่วงระยะเวลาหนึ่งของบุคคล หรือองค์การที่จะประเมินการรับนวัตกรรม และตัดสินใจที่จะรับเอาความคิดไปปฏิบัติต่อหรือไม่

ในการเผยแพร่ นวัตกรรมเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ หรือพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายนั้น โรเจอร์สและชูแมคเกอร์ (1983) กล่าวว่าจะต้องมีการผ่านกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมซึ่งมีอยู่ 5 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นความรู้ (Knowledge Stage) คือ ขั้นที่บุคคลทราบว่า มีนวัตกรรมนั้นอยู่และได้แสวงหาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมในขั้นนี้แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

- ความรู้หรือความตระหนักว่านวัตกรรมนั้นมีอยู่
- ความรู้ว่าจะใช้นวัตกรรมอย่างไรจึงจะเหมาะสม ในกรณีนี้ปริมาณของความรู้จะต้องมากขึ้นตามลำดับความซับซ้อนของนวัตกรรม
- ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น ๆ เช่น การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบ ที่บุคลากรสามารถประเมินผลงานของตนเองได้อย่างเป็นระบบ โดยมีเกณฑ์วัดคุณภาพที่แน่นอน และเชื่อถือได้

นักวิชาการด้านการเผยแพร่ นวัตกรรมให้ความคิดเห็นว่า ความรู้ที่ทำให้เกิดการตื่นตัวต่อนวัตกรรมที่บุคคลได้รับ คือ จุดเริ่มต้นต่อพฤติกรรม ซึ่งเป็นความตื่นตัวที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้ตั้งใจ โดยบุคคลทั่วไปมีแนวโน้มในการเลือกรับข่าวสาร (Selective Exposure, 1959) นั่นคือบุคคลมีความโน้มเอียงที่จะเลือกรับสารจากผู้ส่งสารที่เราพอใจเท่านั้น และโดยปกติแล้วบุคคลจะเลือกรับสารจากแหล่งที่เสนอความคิดที่สอดคล้องกับความสนใจ ความต้องการและทัศนคติของตน ทั้งโดยรู้ตัวและไม่รู้ตัว ทั้งนี้เพราะว่าโดยธรรมชาติแล้วคนเรามีความต้องการที่จะปกป้อง รักษา และส่งเสริมความเป็นตัวของตัวเอง

Hassinger ได้แย้งว่า คนจะไม่รับข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมถ้าพวกเขา รู้สึกว่าไม่ต้องการ

นวัตกรรม และแม้บุคคลจะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรม นวัตกรรมนั้นก็ยังไม่ีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น จนกว่าเขาจะเห็นว่าสามารถตอบสนองความต้องการและตรงกับทัศนคติและความเชื่อของเขา ดังนั้น กระบวนการตัดสินใจรับนวัตกรรมของบุคคลจึงอยู่ที่ทัศนคติและความเชื่อที่มีต่อนวัตกรรม

อย่างไรก็ตาม โรเจอร์ส (Rogers) เชื่อว่า การติดต่อรับข่าวสารจากสื่อมวลชนต่าง ๆ การติดต่อกันระหว่างบุคคล การติดต่อกับผู้ทำหน้าที่เปลี่ยนแปลง การมีส่วนร่วมในสังคมและการเดินทางไปในที่ต่าง ๆ มีบทบาทต่อบุคคลในการมีความรู้ความเข้าใจนวัตกรรมในขั้นนี้

2. **ขั้นการจูงใจ (Persuasion Stage)** เป็นขั้นที่บุคคลมีทัศนคติชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรมนั้น ๆ โดยบุคคลจะแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมและนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณาร่วมกับสถานภาพส่วนตัวของเขาว่าการที่เขาจะรับนวัตกรรมนั้นมาใช้จะก่อให้เกิดผลดีหรือผลเสียอย่างไรต่อตัวเขาทั้งในปัจจุบันและอนาคต บุคคลจึงต้องการแรงเสริม (Reinforcement) จากการติดต่อกันระหว่างบุคคลในการพัฒนาทัศนคติชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรม ด้วยเหตุนี้บุคคลจึงนำเอาคุณลักษณะเกี่ยวกับนวัตกรรม 5 ประการต่อไปนี้มาพิจารณาเป็นแรงเสริมทางทัศนคติของผู้ยอมรับนวัตกรรม ได้แก่

2.1 **คุณประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative advantage)** ระดับคุณประโยชน์เชิงเปรียบเทียบวัดจาก สถานะทางเศรษฐกิจ สถานะทางสังคม ความสะดวกสบาย ความพึงพอใจ ยิ่งได้รับรู้ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบมากเท่าไร อัตรายอมรับที่เร็วจะยิ่งมากขึ้นเท่านั้น

2.2 **ความเข้ากันได้ (Compatibility)** นวัตกรรมที่สอดคล้องเข้ากันได้กับค่านิยม ประสพการณ์ในอดีต และความต้องการของผู้ยอมรับจะถูกยอมรับได้เร็วกว่าความคิดที่ไม่อาจเข้ากันได้กับค่านิยมและปทัสถานของระบบสังคม

2.3 **ความยุ่งยากสลับซับซ้อน (Complexity)** บางนวัตกรรมนั้นยากต่อการเข้าใจและการนำไปใช้ บางนวัตกรรมสมาชิกในสังคมเข้าใจง่ายก็จะได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็วกว่านวัตกรรมที่มีความยุ่งยาก

2.4 **สามารถทดลองได้ (Trial ability)** นวัตกรรมใดที่สามารถถูกแบ่งออกเป็น ส่วน ๆ เพื่อนำไปทดลองใช้ในปริมาณเล็ก ๆ ได้ จะถูกยอมรับได้เร็วกว่านวัตกรรมซึ่งไม่สามารถแบ่งออกเป็นส่วนเล็ก ๆ ได้ ทั้งนี้เพราะผู้รับรูู้สึกว่าตนมีความเสี่ยงน้อย

2.5 **สามารถสังเกตได้ (Observability)** คือ การที่ผลของนวัตกรรมเป็นสิ่งที่สามารถ

มองเห็นได้โดยสมาชิกในระบบสังคม ยิ่งสมาชิกในระบบสังคมสามารถมองเห็นผลของนวัตกรรมได้ง่ายเพียงใด นวัตกรรมนั้นก็จะถูกยอมรับได้ง่าย

ขั้นการจูงใจนี้จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในด้านพฤติกรรมที่แสดงออกโดยสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีอยู่ แต่มีบางครั้งที่ทัศนคติและการกระทำไม่มีความสัมพันธ์กัน นอกจากนี้แล้วรูปแบบของทัศนคติต่อการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อนวัตกรรม ไม่ได้เป็นตัวนำไปสู่การตัดสินใจยอมรับหรือไม่ยอมรับโดยตรงหรือในทันทีเสมอ

3. **ขั้นการตัดสินใจ (Decision Stage)** ในขั้นนี้บุคคลจะต้องตัดสินใจว่าจะยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรม ในขั้นนี้บุคคลใกล้ชิดที่เคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับนวัตกรรมมาก่อนจะมีบทบาทในการทดลองนวัตกรรมทางอ้อม หรือเป็นการทดลองผ่านคนอื่น รวมทั้งการสาธิตการใช้นวัตกรรมในสถานการณ์ของตัวเอง เพื่อดูว่ามันมีประโยชน์พอที่จะยอมรับหรือไม่

สิ่งสำคัญในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม เมื่อพิจารณาตามหลักเหตุและผลสามารถนำไปสู่การตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมหรือปฏิเสธนวัตกรรม ในความเป็นจริงนั้นในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมอาจมีการปฏิเสธนวัตกรรมเกิดขึ้นได้ในทุกขั้นตอน เช่น อาจมีการปฏิเสธนวัตกรรมในขั้นความรู้โดยการลืมหลับหลังจากที่มีการตระหนักในขั้นต้นนี้แล้ว และอาจเกิดขึ้นได้หลังจากตัดสินใจยอมรับไปแล้ว การหยุดกลางคันก็สามารถเกิดขึ้นได้ในขั้นการยืนยัน

การปฏิเสธนวัตกรรมในขั้นตัดสินใจมี 2 แบบ คือ

- 3.1 Active Rejection คือการพิจารณาการยอมรับนวัตกรรม (รวมถึงการทดลอง) แต่ตัดสินใจไม่ยอมรับนวัตกรรม
- 3.2 Passive Rejection คือการไม่ยอมรับนวัตกรรม (Non-Adoption) คือ การที่บุคคลนั้น ๆ ไม่เคยคิดพิจารณาว่าจะยอมรับนวัตกรรมนั้น ๆ

อย่างไรก็ตาม เมื่อบุคคลยอมรับนวัตกรรมไปแล้ว อาจมีโอกาสที่จะเลิกการยอมรับนวัตกรรมได้ เช่นเดียวกันดังที่โรเจอร์ส (1983) กล่าวไว้ว่า การเลิกยอมรับนวัตกรรม (Discontinuance) คือ การตัดสินใจเลิกใช้หรือเลิกยอมรับ หรือปฏิเสธนวัตกรรมภายหลังจากที่

ยอมรับนวัตกรรมแล้วในตอนต้น ซึ่งอาจแยกประเภทของการเลิกยอมรับนวัตกรรมออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การเลิกยอมรับนวัตกรรมและไปรับนวัตกรรมใหม่ที่ดีกว่าเดิม (A Replacement Discontinuance) คือ ดีกว่าในความรู้สึกของผู้เปลี่ยนนวัตกรรมจากเก่าไปใหม่
2. การตัดสินใจเลิกยอมรับนวัตกรรมเพราะไม่พอใจกับคุณสมบัติ (ผลหรือประโยชน์) ของนวัตกรรม (A Disenchantment Discontinuance) ความไม่พอใจนี้อาจมาจากการที่นวัตกรรมไม่เหมาะสมกับผู้ใช้ และไม่เกิดประโยชน์มากกว่าการปฏิบัติแบบเก่าที่เคยใช้มา หรือ การเลิกยอมรับนวัตกรรมอาจมาจากการใช้นวัตกรรมอย่างผิด ๆ จึงไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับบุคคลนั้น จากการค้นคว้าวิจัยของ Johnson และ Van Den Ban (1959) Leuthold (1965-1967) Bishop and Conghenor (1964) Silverman and Bailey (1961) Deutschmann and Howens (1965) สรุปความเห็นตรงกันว่า “ ผู้รับนวัตกรรมซ้ำมักมีแนวโน้มที่จะเลิกยอมรับนวัตกรรมมากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมที่เร็วกว่า “

4. **ขั้นการลงมือปฏิบัติ (Implementation Stage)** เกิดขึ้นเมื่อบุคคลนำนวัตกรรมไปใช้ ขั้นการลงมือปฏิบัตินี้เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่แสดงออกมา การลงมือปฏิบัตินี้มักจะเกิดขึ้นตามหลังขั้นตอนการตัดสินใจมากกว่าจะเกิดขึ้นเองโดยตรง

ในขั้นลงมือปฏิบัติ แม้ว่าบุคคลนั้นได้ตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมไปแล้วก็ตาม เขาก็ยังคงมีความไม่แน่ใจในผลของนวัตกรรมที่คาดไว้อยู่ เขาจึงอาจยังคงแสวงหาข้อมูลเพื่อตอบข้อสงสัยของตนเอง เช่น เขาจะสามารถรับนวัตกรรมได้จากที่ไหน จะใช้นวัตกรรมได้อย่างไร ปัญหาในการดำเนินการที่จะต้องพบ และวิธีการแก้ไขปัญหานั้น ในขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่พัฒนาจะมีบทบาทในการให้ความช่วยเหลือทางเทคนิคแก่ผู้ที่เริ่มนำนวัตกรรมนั้นไปใช้

5. **ขั้นยืนยัน (Confirmation Stage)** ขั้นยืนยันจะเกิดขึ้นหลังจากการตัดสินใจระยะเวลาหนึ่ง บุคคลจะแสวงหาแรงเสริม (Reinforcement) เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของเขา เจ้าหน้าที่ส่งเสริมต้องให้ข่าวสารความรู้ที่สนับสนุนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมของบุคคลต่อไป ถ้าไม่มีการติดตามผลต่อไป ผู้ยอมรับนวัตกรรมอาจเลิกยอมรับนวัตกรรมนั้นก็ได้

ขั้นการยืนยันบุคคลจะพยายามหลีกเลี่ยงสภาวะที่ไม่สอดคล้อง และพยายามลดความไม่พ้อง (Dissonance) ลง ซึ่งส่งผลถึงพฤติกรรมที่มีต่อนวัตกรรมดังนี้

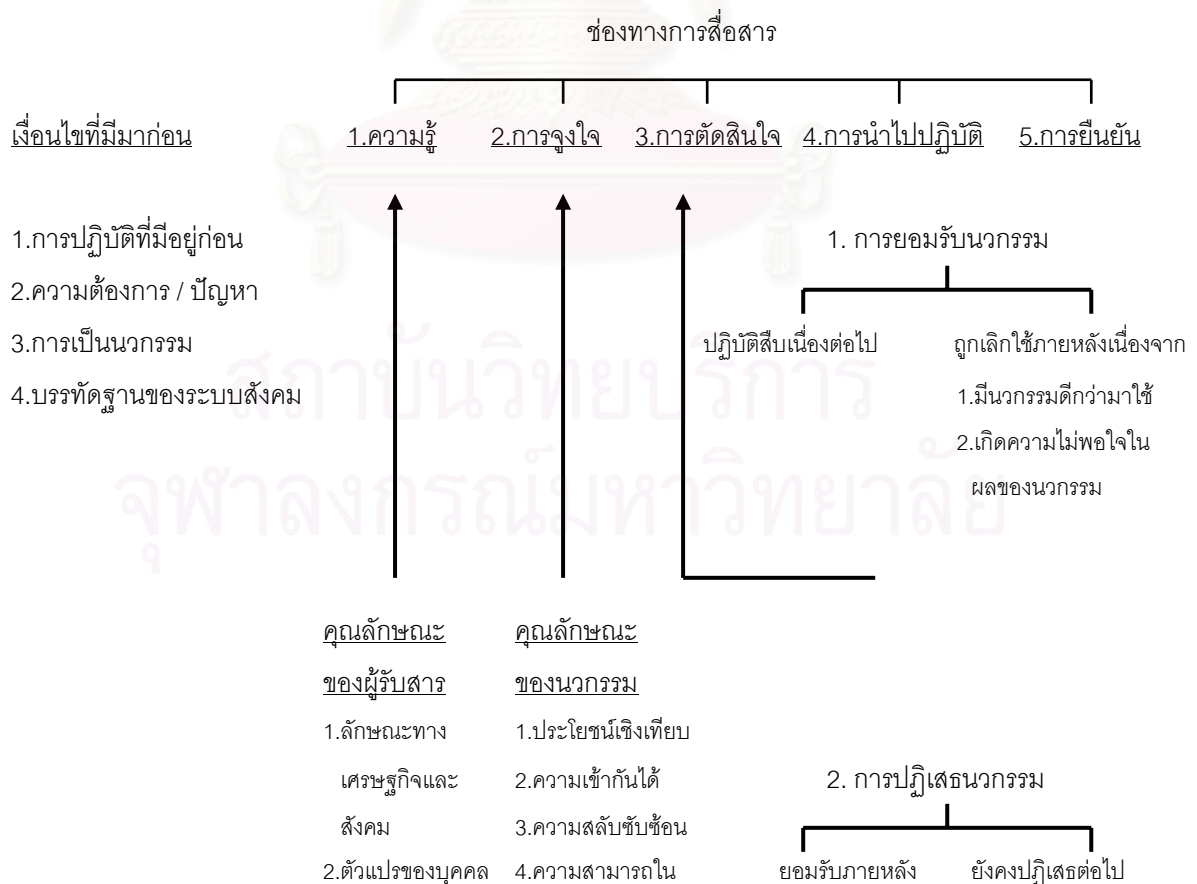
5.1 เมื่อบุคคลรู้สึกว่าตนต้องการนวัตกรรมหรือมีปัญหาจะแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรม

เพื่อแก้ไขปัญหา ซึ่งปรากฏการณ์นี้จะเกิดขึ้นในขั้นความรู้ของกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม

5.2 เมื่อบุคคลรับรู้เกี่ยวกับแนวคิดใหม่ (New Idea) และเกิดทัศนคติที่ดีต่อนวัตกรรมแต่ยังไม่ยอมรับ บุคคลนั้นจะถูกกระตุ้นจากภายในจิตใจเพื่อลดความไม่สมดุลลง ให้อยอมรับนวัตกรรม เพื่อให้เกิดความพ้องกันระหว่างสิ่งที่เขาเชื่อ และสิ่งที่เขากำลังทำอยู่ ซึ่งพฤติกรรมนี้มักเกิดขึ้นในขั้นของการตัดสินใจ และขั้นลงมือปฏิบัติของกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม

5.3 หลังจากยอมรับนวัตกรรมแล้ว บุคคลจะมีการแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติม เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจยอมรับ ถ้าข่าวสารที่ได้ภายหลังมีผลว่าการยอมรับนวัตกรรมนั้นไม่ควรรับ ทำให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พ้องกันหรือไม่สมดุลกันระหว่างความเชื่อและพฤติกรรมซึ่งอาจทำให้เลิกยอมรับนวัตกรรมนั้น ๆ แต่ถ้าได้รับข่าวสารที่ดีเกี่ยวกับนวัตกรรมในภายหลังอีก ก็อาจจะกลับมายอมรับใหม่อีกครั้ง พฤติกรรมการเลิกยอมรับหรือยอมรับในภายหลังจะเกิดในขั้นการยืนยันของกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม

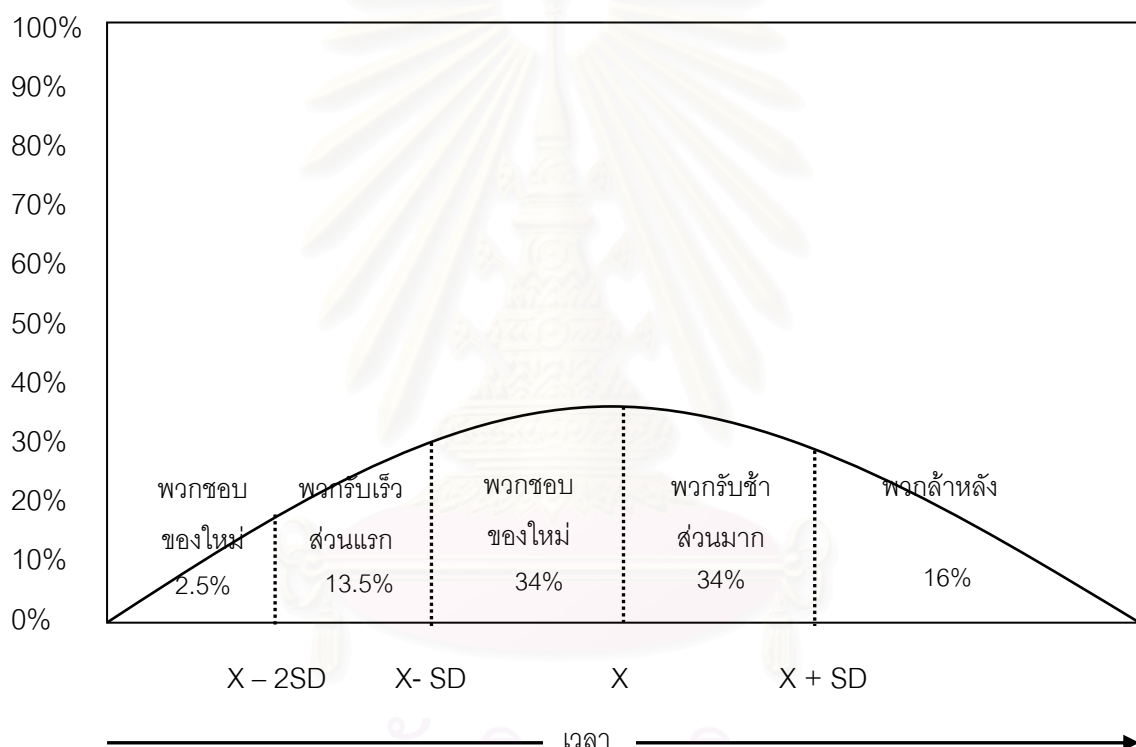
ในขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมนั้น สามารถแสดงให้เห็นในแผนภาพกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม ดังนี้



3.พฤติกรรมกร	การนำไปทดลองใช้ได้
สื่อสาร	5.ความสามารถใน
	การสังเกตผลได้

แผนภาพที่ 4 กระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม (Rogers, 1983)

3.2 ประเภทของผู้ยอมรับนวัตกรรม โรเจอร์ส (Rogers 1983) กล่าวว่า เมื่อพิจารณาจากความเร็วหรือความช้าในการยอมรับนวัตกรรมนั้น สามารถแบ่งประเภทของผู้ยอมรับนวัตกรรมออกเป็น 5 ประเภท ดังแสดงให้เห็นเป็นรูปโค้งปกติในแผนภาพที่ 5 ดังนี้



แผนภาพที่ 5 การแบ่งประเภทของผู้ยอมรับนวัตกรรม

โดยอาศัยความเร็วหรือความช้าในการยอมรับนวัตกรรมเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง

1. *พวกชอบของใหม่ (Innovators : Venturesome)* เป็นพวกที่ชอบเสี่ยงภัย ตัดสินใจเร็ว กล้าเสี่ยงอันตราย และเต็มใจที่จะรับผลที่เกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องมาจากความล้มเหลวของนวัตกรรมที่พวกเขาเข้ามาใช้

2. *พวกรับเร็วส่วนแรก (Early Adoptors : Respectable)* เป็นพวกที่น่าเชื่อถือ มีคุณสมบัติของการเป็นผู้นำทางความคิดมากที่สุด บุคคลอื่น ๆ ที่จะยอมรับนวัตกรรมมักไปขอ

ความเห็นจากพวกรีบเร็วส่วนแรกก่อน พวกนี้จะทำหน้าที่เสมือน “ผู้ตรวจสอบ” นวัตกรรมให้บุคคลอื่น ๆ ว่าควรจะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมนั้น

3.พวกรีบเร็วส่วนมาก (Early Majority : Deliberate) เป็นพวกรอบคอบ อยู่ระหว่างพวกยอมรับนวัตกรรมเร็วมากและพวกยอมรับนวัตกรรมค่อนข้างช้า และใช้ระยะเวลาในการตัดสินใจรับนวัตกรรมยาวนานกว่าพวกชอบลองของใหม่ และพวกรีบเร็วส่วนแรก จึงมีฐานะเป็นผู้นำทางความคิดในระบบสังคมน้อยมาก

4.พวกช้าส่วนมาก (Late Majority : Skeptical) เป็นพวกชอบสงสัย การยอมรับนวัตกรรมของพวกนี้อาจเกิดจากความจำเป็นในทางเศรษฐกิจ หรือเกิดจากแรงกดดันทางสังคมที่บังคับให้ต้องยอมรับนวัตกรรม และต้องแน่ใจเสียก่อนว่านวัตกรรมนั้น ๆ ไม่มีความเสี่ยงอันตรายใด ๆ แล้วจึงยอมรับ

5.พวกล่าช้า (Laggards : Traditional) พวกยึดถือประเพณีเก่า การตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งใด ๆ จะทำไปโดยอาศัยพื้นฐานของสังคมที่เคยตัดสินใจมาแล้ว หรือเคยทำมาแล้วโดยบรรพบุรุษรุ่นก่อน ๆ การตัดสินใจรับนวัตกรรมของพวกล่าช้าจะเป็นไปอย่างเชื่องช้ามากจนนวัตกรรมนั้นอาจล้าสมัย

3.3 อัตราการยอมรับนวัตกรรมในระบบสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการยอมรับนวัตกรรมของสมาชิกในสังคม อัตราการยอมรับนี้วัดจากจำนวนสมาชิกในระบบสังคมที่ยอมรับนวัตกรรมในช่วงเวลาหนึ่ง นวัตกรรมใดที่มีคุณสมบัติเหนือกว่านวัตกรรมอื่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับจากสมาชิกของสังคมได้รวดเร็วกว่า และอัตราการยอมรับในนวัตกรรมอย่างเดียวกันจะแตกต่างกันไปในแต่ละสังคมด้วย

4. สมาชิกในระบบสังคม

หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ไม่เป็นทางการ สมาชิกในองค์กรหรือในระบบสังคมย่อย ซึ่งสมาชิกจะรวมตัวกันเพื่อแสวงหาทางแก้ปัญหาพร้อมกันเพื่อกระทำการใดที่มีเป้าหมายร่วมกัน

ในการเผยแพร่ นวัตกรรมใดก็ตาม นวัตกรรมอาจจะได้รับหรือปฏิเสธโดยบุคคลในสังคมหรือโดยระบบสังคมก็ได้ ความสัมพันธ์ระหว่างระบบสังคมและการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมอาจจะพิจารณาได้จากลักษณะของการตัดสินใจประเภทต่าง ๆ (Type of Innovation Decision) ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 4 ประเภท คือ (ปรมมะ สตะเวทิน,2538)

1. **การตัดสินใจระดับบุคคล (Optional Decision)** คือการที่บุคคลตัดสินใจด้วยตัวเองได้โดยอิสระว่าจะยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมนั้น ผลของการตัดสินใจจะกระทบต่อบุคคลนั้น ๆ ไม่ส่งผลถึงคนอื่น

2. **การตัดสินใจโดยกลุ่มหรือโดยส่วนรวม (Collective Decision)** ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและต่อการเสี่ยง คล้ายกันกับการแสดงประชามติต่อนวัตกรรม วิธีการตัดสินใจคือใช้เสียงข้างมาก ดังนั้น ผลของการตัดสินใจจะกระทบถึงทุกคนในสังคมนั้น

3. **การตัดสินใจโดยผู้มีอำนาจอย่างเป็นทางการ (Authority Decision)** เป็นการตัดสินใจโดยคน ๆ เดียวหรือกลุ่มบุคคลกลุ่มเดียวที่มีอำนาจตัดสินใจในการนำนวัตกรรมมาใช้ ผลของการตัดสินใจจะกระทบต่อคนในองค์กร

4. **การตัดสินใจจากกลุ่มคนในครั้งที่ 2 (Contingent Decision)** เป็นการตัดสินใจครั้งที่ 2 หลังจากตัดสินใจในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งใน 3 ประเภทข้างต้นมาแล้ว เช่น การซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในโรงเรียน เป็นการตัดสินใจของผู้มีอำนาจ คือ อาจารย์ใหญ่ของโรงเรียน จากนั้นครูแต่ละคนอาจตัดสินใจรับหรือไม่รับเครื่องมือก็ได้

สำหรับการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ถือว่านวัตกรรมคือ ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีสำนักประกันคุณภาพการศึกษา และผู้บริหารระดับสูงด้านการกำหนดนโยบาย เป็นผู้เผยแพร่ นวัตกรรมนี้ ผ่านช่องทางการสื่อสาร คือ การประชุม สื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจเพื่อนำนวัตกรรมไปสู่กลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในมหาวิทยาลัยสยาม

ระบบประกันคุณภาพการศึกษา เป็นความคิดใหม่ที่เผยแพร่เข้ามาในองค์กร การที่บุคลากรจะยอมรับช้าหรือเร็วขึ้น ขึ้นอยู่กับความได้เปรียบเชิงเทียบคือบุคลากรคิดว่าการมีระบบประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้การทำงานด้านการศึกษามีพัฒนาได้ดีกว่า เพราะการมีระบบประกันคุณภาพการศึกษาจะช่วยให้สามารถประเมินศักยภาพขององค์กร และมีประโยชน์ต่อการทำงานของบุคลากรมากกว่าระบบการทำงานแบบเดิม ทั้งนี้หากระบบประกันคุณภาพการศึกษามีความเข้ากันได้หรือสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรแล้ว บุคลากรก็มีแนวโน้มที่จะยอมรับนวัตกรรมนี้ แต่หากระบบประกันคุณภาพการศึกษามีความยุ่งยากหรือสลับซับซ้อนในการปฏิบัติ ก็เป็นเรื่องยากต่อการเข้าใจและใช้เวลานานในการให้บุคลากรยอมรับ ดังนั้นหากสามารถสังเกตได้ว่าก่อให้เกิดผลดีกว่าระบบเดิมที่เคยปฏิบัติ ก็หมายถึง บุคลากรอาจยอมรับนวัตกรรมนี้

ทฤษฎีการสื่อสารและการเผยแพร่ นวัตกรรม

การสื่อสารและการเผยแพร่ นวัตกรรมมีความแตกต่างในบางประการที่สำคัญ คือ การเผยแพร่ นวัตกรรมเกี่ยวข้องกับข่าวสารที่เป็นความคิดใหม่ สิ่งใหม่ หรือวิธีปฏิบัติใหม่อย่างเดีย ส่วนการสื่อสารเกี่ยวข้องกับข่าวสารทุกประเภท นอกจากนี้การสื่อสารมุ่งการเปลี่ยนแปลงในระดับความรู้ หรือทัศนคติ โดยการศึกษาดูแบบในแหล่งสาร สาร ช่องสาร ผู้รับสารในกระบวนการของการสื่อสาร เช่น อาจส่งสารโดยผู้ส่งสารเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือสูง มีความรู้ ความเชี่ยวชาญมาก เพื่อที่จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้หรือทัศนคติของผู้รับสาร ในขณะที่การเผยแพร่ นวัตกรรมมุ่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม นั่นคือ การยอมรับหรือปฏิเสชนวัตกรรม การเผยแพร่ นวัตกรรมถือว่าการเปลี่ยนแปลงในระดับความรู้และทัศนคติเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการในการตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสชนวัตกรรม

ปรมา สตะเวทิน (2538) อธิบายไว้ว่า แบบจำลองการเผยแพร่ นวัตกรรม (Diffusion Model) เปรียบเทียบได้กับแบบจำลองการสื่อสาร (Communication Model S-M-C-R-E) แต่ สาร (Message) ในแบบจำลองการเผยแพร่ นวัตกรรม คือ นวัตกรรม (Innovation)

	แบบจำลองการสื่อสาร	แบบจำลองการเผยแพร่ นวัตกรรม
S	Sources = แหล่งสาร	Sources = แหล่งสาร
M	Message = สาร / ข่าวสาร	Innovation = นวัตกรรม
C	Channel = ช่องทางการสื่อสาร	Communication Channel = ช่องทางการสื่อสาร
R	Receiver = ผู้รับสาร	Member of a Social System = สมาชิกในระบบสังคม
E	Effect = ผล / ปฏิกริยาที่มีต่อสาร	Consequence over time = ผลในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสาร

แหล่งสารและคุณลักษณะของแหล่งสาร (Source or Sender)

ถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญในกระบวนการสื่อสาร ผู้ส่งสารจึงมีบทบาทในการชี้ว่า พฤติกรรมการสื่อสารภายใต้สถานการณ์หนึ่ง ๆ นั้นจะเป็นในรูปแบบใด และมีผลอย่างไร (พัชนี เชยจรรยาและคณะ, 2534) และยังมีส่วนกำหนดประสิทธิภาพของการสื่อสารด้วย ผู้ส่งสาร

ที่ดีจึงต้องมีความพร้อมในการสื่อสาร จะต้องเป็นบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือ มีความรับผิดชอบในข่าวสาร เข้าใจในวัตถุประสงค์ของการส่งข่าวสาร นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่สนับสนุนประสิทธิภาพในการสื่อสารอีก 4 ประการ คือ

1. **ทักษะในการสื่อสาร** หมายถึง ความชำนาญ หรือความสามารถในการสื่อสารทั้งในทักษะเกี่ยวกับการเข้ารหัสสาร การถอดรหัสสาร และการคิด ก่อนที่จะส่งสารไปยังช่องทางทางการสื่อสารไปยังผู้รับ เพราะทักษะเหล่านี้ช่วยให้ผู้ส่งสารวิเคราะห์จุดประสงค์และความตั้งใจที่ตนจะสื่อสารให้เหมาะสม
2. **ทัศนคติในการสื่อสาร** ทัศนคติของผู้ส่งสารมีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะทัศนคติเป็นตัวกำหนดท่าทีของผู้ส่งสารในการสื่อสาร โดยผู้ส่งสารจะประสบความสำเร็จในการสื่อสารเพียงใดขึ้นอยู่กับทัศนคติที่มีอยู่ต่อตนเอง ถ้าผู้ส่งสารมีความเข้าใจและชื่นชอบต่อสารย่อมจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. **ระดับความรู้** ผู้ส่งสารที่มีความรู้ในเนื้อหาสาระของเรื่องที่จะสื่อสารและความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารดีเพียงใด ความแจ่มชัด ตลอดจนความเข้าใจที่ปรากฏกับผู้รับสารยังมีประสิทธิภาพดีเพียงนั้น ทั้งนี้ผู้ส่งสารสามารถชี้แจงอธิบายได้โดยไม่สับสน และมีความต่อเนื่องสัมพันธ์กัน
4. **สถานภาพในระบบสังคมและวัฒนธรรม** กล่าวคือ การที่ผู้ส่งสารมีความเข้าใจในสถานภาพในระบบสังคมและวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดี ย่อมจะทำให้เขามีอิทธิพลต่อการสื่อสารได้มาก เพราะผู้ส่งสารสามารถปรับใช้หรือดัดแปลงวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมต่อการยอมรับของผู้รับสารได้

คุณลักษณะภายนอกซึ่งเป็นที่ยอมรับของผู้รับสาร คือ ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร ได้มีการสรุปแนวทางที่คล้ายคลึงกันว่า คุณลักษณะดังกล่าวขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือ ความสามารถหรือความเป็นผู้ชำนาญ (Competence or Expertness) และความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness) ปัจจัยทั้งสองประการนี้ ผู้รับสารต้องมองเห็นว่ามีอยู่ในตัวของผู้ส่งสาร ความน่าเชื่อถือไม่ได้มีลักษณะโดด ๆ (Single Characteristic) เหมือนอายุ เพศ แต่ต้องเป็นสิ่งที่ผู้รับสารมองเห็น รับรู้ และเชื่อ (อรวรรณ ปิณฑโฆวาท, 2534)

ความน่าเชื่อถือของแหล่งสาร (Source Credibility) เป็นหัวข้อที่ศึกษาถึงการรับรู้ของผู้รับสารที่มีต่อตัวผู้ส่งสาร หรือแหล่งข่าวสารในแง่ที่ว่า น่าเชื่อถือหรือยอมรับได้มากน้อยเพียงใด โดยทฤษฎีเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของแหล่งสาร มาจากการค้นพบงานวิจัยเกี่ยวกับการ

เปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้รับสารในการสื่อสารเพื่อชักจูงใจ (Persuasive Communication) พบว่า การใช้ผู้ส่งสารที่มีความน่าเชื่อถือสูงในสายตาของผู้รับ จะบรรลุผลทางการสื่อสารมากกว่าใช้ผู้ส่งสารที่มีความน่าเชื่อถือต่ำ

การศึกษาเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของแหล่งสาร ได้มีการศึกษามาตั้งแต่สมัยกรีกโบราณ โดยอริสโตเติลได้ทำการวิเคราะห์ถึงความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร และสรุปว่าเกิดจากลักษณะ 3 ประการของผู้ส่งสาร คือ ประการแรก ความเป็นผู้มีสติปัญญา มีไหวพริบไหวพริบปัญญาครบถ้วนวิจรรณญาณอย่างดี (Intelligence) ประการที่สอง ความเป็นผู้มีเจตนาที่ดี และจริงใจต่อผู้รับสาร (Good Will) และประการที่สาม ความเป็นผู้มีลักษณะภายนอกที่ดี (Good Character)

การศึกษาเรื่อง ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร ยังเป็นเรื่องที่นักนิเทศศาสตร์ให้ความสนใจ และทำการศึกษากันอย่างกว้างขวาง โดยได้ข้อสรุปในแนวทางต่าง ๆ ดังนี้

Berelson (1954) อธิบายว่า ผู้ส่งสารที่มีคุณลักษณะในการเป็นผู้นำทางความคิด เป็นกลุ่มหนึ่งที่ได้รับความน่าเชื่อถือจากผู้ส่งสาร แม้ผู้ส่งสารเหล่านี้จะมีได้มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้รับสารแต่อย่างไรก็ตาม ทั้งนี้ เขาได้อธิบายลักษณะเฉพาะของผู้นำทางความคิดไว้ว่า

1. เป็นต้นแบบของสมาชิกในกลุ่ม
2. มักมีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ตามความคิดเห็น
3. ได้รับการถ่ายทอดข่าวสารที่เขาเป็นผู้นำทางความคิดในเรื่องที่เขาเป็นผู้นำมากกว่าคนอื่น
4. เปิดรับสื่อมวลชนมากกว่าบุคคลอื่น
5. ได้รับความรู้จากเนื้อหาของสื่อมวลชนที่เกี่ยวกับหัวข้อหรือเรื่องที่เขาได้ศึกษาได้เป็นอย่างดีดีกว่าสมาชิกที่เป็นผู้ตามความคิดเห็น
6. ในสถานการณ์ที่มีการเลือกตั้ง ผู้นำทางความคิดจะให้ความสนใจกับการเลือกตั้งมากกว่าบุคคลอื่น และมีข้อมูลในการเลือกตั้งดีกว่าบุคคลอื่น ๆ และเขารู้สึกว่าเขามีส่วนร่วมในการเลือกตั้งมากกว่าบุคคลอื่นด้วย
7. มักมีการศึกษาสูงกว่าสมาชิกคนอื่น ๆ

ส่วน Bettinghaus (1968) ตั้งข้อสังเกตว่า ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร ไม่ได้ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติหนึ่งคุณสมบัติใดแต่ประการเดียว แต่เกี่ยวข้องกับบุคลิกอื่น ๆ ด้วย เช่น สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม เป็นต้น ฉะนั้น ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารจึงตั้งอยู่บนรากฐานของการยอมรับจากผู้รับสารในหลาย ๆ สิ่ง อันประกอบไปด้วยคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. ความปลอดภัยหรือความน่าไว้วางใจของผู้ส่งสาร ได้แก่ ลักษณะของความเป็นมิตร ความไม่เห็นแก่ตัว ความยุติธรรม ความสงบ ความจริงใจ จริยธรรมการให้อภัย เป็นต้น
2. คุณลักษณะของผู้ส่งสาร ได้แก่ ความประทับใจของผู้รับสารที่มีต่อความสามารถของผู้ส่งสาร เช่น การมีประสบการณ์ มีอำนาจ ความฉลาด ความเชี่ยวชาญของผู้ส่งสาร
3. บุคลิกภาพของผู้ส่งสาร ได้แก่ ความเป็นกันเองกับผู้รับสาร ความคล่องตัวของผู้ส่งสาร ความกระตือรือร้น การมีอารมณ์ดี

จากการวิจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร ที่พัฒนาขึ้นโดยเบอร์โกล และคณะ ได้ข้อสรุปว่า มีปัจจัย 3 ประการ ที่ผู้รับสารมักใช้ในการตัดสินความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร คือ (อรวรรณ ปิณฑโฆวาท, 2537)

1. ปัจจัยที่สร้างความอบอุ่นใจ (Safety Factor) อันประกอบด้วยคุณสมบัติต่อไปนี้คือ
 - ใจดี (Kind)
 - เข้ากับผู้อื่นง่าย (Congenial)
 - เป็นมิตร (Friendly)
 - ไม่ขัดคอใคร (Agreeable)
 - น่าคบ (Pleasant)
 - สุภาพ (Gentle)
 - ไม่เห็นแก่ตัว (Unselfish)
 - ยุติธรรม (Just)
 - รู้จักให้อภัย (Forgiving)
 - เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Hospitality)
 - ร่าเริง (Cheerful)
 - มีศีลธรรม (Ethical)

- อุดทน (Patient)
 - สงบ เยือกเย็น (Calm)
2. ปัจจัยที่เป็นคุณสมบัติของผู้ส่งสาร (Qualification Factor) อาทิเช่น
- มีประสบการณ์ด้านใดด้านหนึ่ง (Experienced)
 - ได้รับการฝึกฝน (Trained)
 - มีทักษะ ความชำนาญ (Skilled)
 - มีความสามารถ (Able)
 - มีความฉลาดหลักแหลม (Intelligent)
3. ปัจจัยด้านพลวัตรของผู้ส่งสาร (Dynamism Factor) ประกอบด้วย
- ความมุทะลุ (Aggressive)
 - รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathic)
 - ตรงไปตรงมา (Frank)
 - กล้า (Bold)
 - กระตือรือร้น (Active)
 - รวดเร็ว (Fast)
 - คล่องแคล่ว (Energetic)

สถานภาพทางสังคมของผู้ส่งสาร

สถานภาพทางสังคมของบุคคลมีผลต่อการสื่อสาร ในการสื่อสารบุคคลจะพิจารณา สถานภาพทางสังคมของผู้ส่งสารด้วย ถ้าผู้สื่อสารของตนมีสถานภาพทางสังคมสูง มีบทบาท และหน้าที่ทางสังคมเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป ก็จะทำให้ผู้ส่งสารนั้นเป็นบุคคลที่มีความ น่าเชื่อถือในสายตาของผู้รับสารสูงกว่าบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่า ซึ่งก็จะมีโอกาสที่ ผู้รับสารนั้นจะยอมรับข่าวสารได้มากกว่า เช่น ผู้นำชุมชน ผู้นำความคิดเห็น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน พระสงฆ์ แพทย์ เป็นต้น

สารและคุณสมบัติของสาร

การสื่อสารจะราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์เพียงใด สารที่บุคคลสื่อสารกันก็มีส่วนเป็น ตัวกำหนดที่สำคัญในการที่จะทำการสื่อสารสำเร็จสมดังที่ตั้งเป้าหมายไว้ คุณลักษณะภายในตัว สารที่มีผลต่อการสื่อสาร ได้แก่

1. **รหัสสาร (Message Code)** ได้แก่ กลุ่มของสัญลักษณ์ซึ่งสามารถจะนำมาจัดโครงสร้างให้มีความหมายที่ผู้รับสารเข้าใจได้ ทั้งนี้การที่รหัสสารจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีส่วนประกอบ (Group of Element) และกระบวนการในการเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ส่วนประกอบเหล่านั้นมีความหมายขึ้นมา

2. **เนื้อหาสาร (Message Content)** คือ ส่วนประกอบในตัวสารที่ผู้ส่งสารใช้เพื่อการถ่ายทอดสาระ ข้อมูล หรือเจตนาารมณ์ของคน ซึ่งเนื้อหาของสารอาจแบ่งออกได้หลายประเภท หลายลักษณะตามเนื้อหาของสารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เนื้อหาโดยทั่วไปและเนื้อหาเฉพาะ เนื้อหาทางวิชาการต่าง ๆ และเนื้อหาที่ไม่ใช่วิชาการ หรือเนื้อหาประเภทบอกเล่า กับเนื้อหาประเภทความคิดเห็น เนื้อหาที่เป็นข่าว เนื้อหาบันเทิง และเนื้อหาชักจูงใจ เป็นต้น

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้น เนื้อหาสารควรจะต้องมีสาระ มีคุณค่าเพียงพอในสายตาผู้สื่อสารทุกฝ่าย ขณะเดียวกันต้องเสนอสาระได้ครบถ้วนเพียงพอที่จะทำให้เกิดความเข้าใจด้วย หากสาระไม่มีคุณค่าเพียงพอ การสื่อสารนั้นก็จะถูกประเมินว่า “ไร้สาระ” และหากเสนอสารไม่ครบถ้วนก็อาจไม่เกิดประโยชน์

โดยปกติแล้วเนื้อหาของสาร อาจประกอบด้วยข้อมูล ข้อเสนอ ข้อคิดเห็น ข้ออ้างอิง และข้อสรุป หรือมองในอีกแง่หนึ่งอาจกล่าวได้ว่าเนื้อหาของสารจัดเป็น 2 ประเภท คือ สารประเภทข้อเท็จจริง และสารประเภทข้อคิดเห็น

สารประเภทข้อเท็จจริง ได้แก่ สารที่รายงานให้ทราบถึงความเป็นจริงต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโลกทางกายภาพ อันอยู่ในวิสัยที่มนุษย์จะตรวจสอบได้ถึงความแน่นอนถูกต้องของสารนั้น ถ้าพิสูจน์ตรวจสอบแล้วสารนั้นเป็นจริง สารนั้นก็จัดได้ว่าเป็นสารที่มีคุณภาพควรแก่การเชื่อถือ

สารประเภทข้อคิดเห็น ได้แก่ สารซึ่งเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในจิตใจจากการประเมินของผู้ส่งสาร อาจเป็นความรู้สึก แนวคิด ความเชื่อที่บุคคลมีต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น ต่อวัตถุหรือต่อเหตุการณ์ใด ๆ ก็ตาม สารประเภทนี้เป็นสารที่ไม่อยู่ในวิสัยที่จะถูกตรวจสอบได้ว่าเป็นจริงหรือไม่ อาจทำได้เพียงแต่การประเมินความน่ารับฟัง ความสมเหตุสมผล ตลอดจนความเป็นไปได้ของสารนั้น

สำหรับสารประเภทข้อคิดเห็นยังจำแนกได้เป็น 5 ชนิด คือ

1. ข้อคิดเห็นเชิงประเมินค่า คือ สารที่ชี้บ่งลงไปว่าอะไรดี อะไรไม่ดี ควรหรือไม่ควร ถูกหรือผิด มีประโยชน์หรือมีโทษ
2. ข้อคิดเห็นเชิงแนะนำ คือ สารที่บอกกล่าวให้ผู้รับสารทราบว่าจะทำอะไร ด้วยขั้นตอนอย่างไรจึงจะได้ผลสมความมุ่งหมาย
3. ข้อคิดเห็นเชิงตั้งข้อสังเกต คือ สารที่ชี้ให้เห็นลักษณะที่แฝงอยู่ของบุคคล วัตถุ เหตุการณ์ และพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับสารเกิดการพิจารณาอย่างถ่องแท้ นำระมัดระวัง
4. ข้อคิดเห็นเชิงตัดสินใจ คือ สารที่เป็นข้อเสนอ หลักการ ทางเลือก เพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ
5. ข้อคิดเห็นเชิงแสดงอารมณ์ คือ สารซึ่งแสดงสภาพอารมณ์ ความรู้สึก นิสัยใจคอ ทศนคติ ความกระตือรือร้นของผู้ส่งสาร

3. การจัดสาร (Message Treatment) คือ การพิจารณาเลือกสาร จัดโครงสร้างรหัสและเนื้อหาของสารซึ่งกระทำโดยผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารจำเป็นต้องสามารถถ่ายทอดความคิดออกมาในรูปแบบที่ผู้รับสารเข้าใจได้ ดังนั้นในการส่งสารไปยังผู้รับสาร ผู้ส่งสารจะต้องคำนึงถึงความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร โดยคำนึงถึง รูปแบบการใช้ภาษา ความยากง่ายของผู้รับสารในการตีความสารของตน สารจะต้องไม่มีความซับซ้อนคลุมเครือ และต้องมีการจัดลำดับเรื่องราวอย่างเป็นระเบียบ ซึ่งส่วนใหญ่การจัดเรียงลำดับสารมักจะออกมาในรูปแบบ (Styles) ของแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับบุคลิกลักษณะแตกต่างกันไปอย่างไร เช่น คนอารมณ์เย็นมักจะพูดจาด้วยวิธีการที่สุภาพ สุขุม ในขณะที่คนอารมณ์ร้อนมักจะใช้การพูดที่รวบรัดเพื่อให้จบเร็ว ๆ เป็นต้น

ความสำคัญของสารที่ถูกส่งมาจากผู้ส่งสาร คือ การทำหน้าที่เราให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้ความหมาย และมีปฏิกิริยาตอบสนอง การที่ผู้รับสารจะรับสารที่ถูกส่งมาในรูปแบบของสัญลักษณ์ได้หรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับว่า ผู้รับสารมีทักษะในการรับสารมากหรือน้อย ผู้รับสารซึ่งมีทักษะในการรับสารย่อมจะช่วยให้พฤติกรรมรับสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ระวีวรรณ ประกอบผล, 2528) ในขณะที่เดียวกันลักษณะของเนื้อหาสารเองก็จัดเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อกระบวนการสื่อสารด้วย ซึ่ง Schramm (1969) ได้เสนอว่า

1. สารนั้นจะต้องมุ่งถึงผู้รับสารและได้รับความสนใจจากผู้รับสาร โดยการมุ่งสร้างสารให้ผู้รับสารสนใจ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงกาลเทศะ การส่งรหัส เป็นต้น

2. สารนั้นต้องมีสัญลักษณ์แสดงถึงความเหมือนกันของผู้ส่งสารและผู้รับสารเพื่อแลกเปลี่ยนความหมายให้กันและกันได้ทราบชัด ซึ่งมีไม่เพียงแต่คำหนึ่งถึงภาษาในการสื่อสารอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังคงเข้าใจในส่วนของคุณนึกคิดของผู้รับสารด้วย เพื่อให้สารที่ส่งไปนั้นบรรลุประสิทธิผล
3. สารต้องเร้าความต้องการของผู้รับ และแนะนำวิธีการที่ผู้รับจะได้รับการตอบสนองความต้องการ เช่น การโฆษณาสินค้านอกจากจะเร้าความต้องการของผู้รับสารแล้ว ผู้ส่งสารจะต้องบอกถึงวิธีซื้อหรือสถานที่ที่จะซื้อด้วย
4. การที่มนุษย์อาศัยรวมกันเป็นกลุ่ม ค่านิยมที่เกิดขึ้นก็จะอิงที่ความสอดคล้องกับครองวิถีชีวิตของกลุ่มด้วย

ทั้งนี้ ระดับความรู้ และทัศนคติของผู้รับสาร ก็เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารเช่นกัน กล่าวคือ

1. การที่ผู้รับสารขาดความรู้ในเรื่องที่ตนเองจะเป็นผู้รับสาร จะทำให้ไม่สามารถรับสารได้อย่างแจ่มแจ้ง ในทางตรงกันข้าม การที่ผู้รับสารจะสำคัญผิดว่าตนมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่จะทำการสื่อสารมากพอแล้ว ก็อาจเกิดความไม่สนใจ ไม่ตั้งใจที่จะรับสาร หรือเกิดความเข้าใจผิดในสาร ซึ่งเป็นเรื่องที่แก้ไขยาก และเป็นอุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารบรรลุผลได้
2. ในกรณีที่ผู้รับสารมีทัศนคติอันไม่พึงประสงค์ต่อการสื่อสาร หัวข้อการสื่อสาร ตลอดจนผู้ส่งสาร ก็ย่อมทำให้การรับสารไม่บรรลุผลได้ โดยอาจทำให้เกิดความรู้สึกไม่อยากจะรับสาร นอกจากนั้น ผู้รับสารก็อาจเป็นผู้ตั้งความหวังมากเกินไปในการสื่อสารครั้งหนึ่ง ๆ ซึ่งอาจทำให้เกิดความรู้สึกไม่สมหวัง ผิดหวัง ไม่ได้ตั้งใจ ซึ่งก็มีผลทำให้เกิดความรู้สึกไม่สู้จะชื่นชมกับการสื่อสารในครั้งนั้น ๆ ขึ้นได้ สิ่งเหล่านี้เป็นอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นกับตัวผู้รับสาร ดังนั้นในการแสดงบทบาทเป็นผู้รับสาร ผู้รับสารจะต้องเปิดใจให้กว้างและพยายามขจัดอคติหรือความลำเอียงใด ๆ ที่มีต่อผู้ส่งสาร สาร และสถานการณ์การสื่อสารในครั้งนั้น ทั้งนี้เพื่อให้การรับสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จุดสนใจในสาร (Message Appeals)

อรวรรณ ปิลาณโรวาท (2542) กล่าวว่าจุดสนใจในสารอาจจะเป็นความต้องการทางด้านชีววิทยา (ความต้องการทางด้านสรีระ) หรือเป็นจุดสนใจที่เกิดจากการเรียนรู้ แต่การสื่อสารจะได้ผลดียิ่งขึ้น ถ้ามีจุดสนใจที่ผู้รับสารสามารถเชื่อมโยงได้กับกรอบอ้างอิงของตัวเอง จุดสนใจที่ใช้กันทั่วไปได้แก่

1. **จุดจูงใจโดยใช้ความกลัว (Fear Appeals)** ตัวอย่างของจุดจูงใจประเภทนี้ เช่น เลิกสูบบุหรี่เสียเถิดเพราะการสูบบุหรี่จะทำให้เป็นมะเร็งในปอด มีการศึกษาด้านจุดจูงใจโดยใช้ความกลัว ปรากฏว่าความกลัวในระดับต่ำมีผลในทางโน้มน้าวใจมากกว่าความกลัวในระดับสูง ถ้าความกลัวมีมากเกินไปแล้ว ผู้รับสารอาจจะเกิดความกระวนกระวาย ฉะนั้นแทนที่เขาจะสนใจในสาร เขาจะสนใจในความกระวนกระวายของเขาแทน การวิจัยในสหรัฐค้นพบว่า ระดับของการใช้ความกลัวแปรไปในทางเดียวกับความน่าเชื่อถือของผู้รับสาร นั่นก็คือ ถ้าผู้ส่งสารมีความน่าเชื่อถือสูง เขาสามารถใช้ความกลัวในระดับสูงมาโน้มน้าวใจ ถ้าผู้ส่งสารมีความน่าเชื่อถือต่ำ ผู้ส่งสารสามารถใช้ความกลัวในระดับต่ำมาโน้มน้าวใจ นอกจากนี้นักวิจัยยังค้นพบว่า ความสัมพันธ์ของหัวข้อก็สัมพันธ์กับระดับความกลัวที่จะใช้กับผู้รับสารคือ ถ้าผู้รับสารรู้สึกว่าคุณเองเกี่ยวข้องกับหัวข้อนั้น ผู้ส่งสารอาจใช้ความกลัวในระดับสูงมาโน้มน้าวใจได้ เช่น ถ้าผู้ส่งสารพูดถึงอันตรายจากโคเลสเตอรอล และผู้ฟังเป็นผู้สูงอายุ สารก็จะสามารถโน้มน้าวใจผู้สูงอายุได้มากกว่าผู้ฟังที่เป็นเพียงเด็ก เป็นต้น

2. **จุดจูงใจใช้อารมณ์ (Emotional Appeals)** นักวิจัยชาวตะวันตกพบว่า สารที่ใช้อารมณ์จะโน้มน้าวได้มากกว่าสารที่ไม่ได้ใช้อารมณ์ ตามปกติการโน้มน้าวใจโดยใช้อารมณ์จะมีวิธีการดังต่อไปนี้

- ก. การใช้ภาษาที่เจืออารมณ์ เพื่อบรรยายสถานการณ์ใด การใช้ภาษาเจืออารมณ์แบบนี้ จะก่อให้เกิดความตระหนักในตัวผู้รับสารแต่อาจสร้างทัศนคติได้ทั้งบวกหรือลบ
- ข. การเชื่อมโยงความคิดที่เราเสนอใหม่กับความคิดเก่า ความคิดเก่าบางอย่างเป็นที่ชื่นชอบ ความคิดเก่าบางอย่างเป็นที่รังเกียจ ถ้าผู้ส่งสารสามารถเชื่อมโยงความคิดใหม่นี้ได้กับความคิดเก่า ก็อาจจูงใจทางอารมณ์ให้ผู้รับสารคล้อยตามได้ ไม่ว่าจะเลือกความคิดเก่าที่เป็นบวกหรือลบ
- ค. การเชื่อมโยงความคิดที่เสนอเข้ากับอวัจนสารที่สามารถเร้าอารมณ์ได้ เช่น การเสนอรูปเด็กผู้หญิงเวียดนามที่วิ่งหนีระเบิด ร่างกายล่อนจ้อนเพราะแรงระเบิด และร้องไห้ด้วยความตกใจ เป็นรูปสะท้อนใจต่อผู้รับสารในเรื่องสงครามเวียดนาม หรือการพูดปลุกใจให้รักชาติ เพื่อสร้างบรรยากาศ
- ง. การทำให้อวัจนสารและอวัจนสารสอดคล้องกันโดยผู้ส่งสาร กรณีนี้ เป็นกรณีพิเศษสำหรับการพูด ถ้าผู้พูดพูดเรื่องที่ต้องใช้อารมณ์เจือปน ผู้พูดต้องมีอากัปกริยาท่าทางน่าเสียงประกอบด้วย ผู้ฟังจึงจะคล้อยตาม ถ้าผู้พูดพูดด้วยเนื้อหาที่เจืออารมณ์และมีท่าทางเฉยเมย ผู้ฟังก็จะถูกโน้มน้าวใจได้ยาก

3. **จุดจูงใจโดยใช้ความโกรธ (Anger Appeals)** วิธีนี้ผู้ส่งสารสร้างความโกรธหรือความคับข้องใจแก่ผู้รับสาร แล้วจึงเขียนหรือพูดเพื่อลดหรือเพิ่มความเครียดแก่ผู้รับสารและวิธีแก้ไขตัวอย่างเช่น เหตุการณ์ในช่วงพฤษภาทมิฬ ผู้ส่งสารสร้างความโกรธด้วยการหยิบเรื่องนายกควรมาจากการเลือกตั้งขึ้นมาพูดเป็นจุดจูงใจ

4. **จุดจูงใจโดยใช้อารมณ์ขัน (Humorous Appeals)** วิธีนี้จะโน้มน้าวใจโดยการลดความเครียด อาจทำได้โดยเขียนประชดแดกดัน เช่น เขียนประชดโจรว่า “ขอความกรุณาอย่าขโมยอีก เพราะไม่มีให้ขโมยแล้ว” และติดป้ายนี้ไว้หน้าบ้าน

5. **จุดจูงใจโดยใช้รางวัล (Rewards as Appeals)** ปกติแล้วสารที่ตอบสนองของความต้องการของผู้รับสารจะประสบความสำเร็จมากกว่าสารที่ไม่ได้ให้คำสัญญาสิ่งใดกับคนฟัง ยิ่งสารมีรางวัลหรือสิ่งตอบแทนมากก็ยิ่งเรียกร้องความสนใจหรือจูงใจคนฟังได้มาก

6. **จุดจูงใจโดยใช้แรงจูงใจ (Motivational Appeals)** แท้ที่จริงแล้ว จุดจูงใจทุกชนิดที่กล่าวมาแล้วถือเป็นแรงจูงใจ แต่มีแรงจูงใจบางอย่างที่มนุษย์เรียนรู้เมื่อประสบการณ์ผ่านเข้ามาในชีวิต แรงจูงใจเหล่านี้ได้แก่ ความรักชาติ ความรักในเพื่อนมนุษย์ ศาสนา และค่านิยมต่าง ๆ

ลักษณะของผู้รับสาร

ผู้รับสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการสื่อสาร โดยจะเป็นผู้กำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการสื่อสาร หากผู้รับสารเข้าใจความหมายของสารตรงกับ ความหมายของผู้ส่งสาร การสื่อสารจึงจะมีประสิทธิผล และผู้ส่งสารจึงจะบรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของตนได้

ในการทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จได้หรือไม่นั้น ผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงสิ่งสำคัญที่มีผลหรือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับ การตีความหมาย หรือการทำความเข้าใจข่าวสารของผู้รับสาร ได้แก่

1. ปัจจัยทางการสื่อสาร ได้แก่ ทักษะความสามารถในการถอดรหัสสาร ทศนคติในการสื่อสาร รวมถึงความรู้ในเรื่องสารและการสื่อสาร

2. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ อันได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ การศึกษา ศาสนาและอาชีพ
3. ปัจจัยด้านบุคลิกลักษณะของบุคคล เป็นลักษณะของบุคคลแต่ละคนที่เติบโต ถูกกล่อมเกลามาจากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ซึ่งสมควรรู้สึกสภาพจิตใจ และพฤติกรรมที่แสดงออก รวมทั้งการโต้ตอบในลักษณะที่แตกต่างกันไปของบุคคล

ความสอดคล้องของบริบท (Social Context)

การสื่อสารไม่ได้เกิดขึ้นอย่างโดดเดี่ยว แต่การสื่อสารทุกครั้งทุกขณะที่เกิดขึ้นภายใต้บริบทหรือสิ่งแวดล้อมอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนั้นสิ่งแวดล้อมการสื่อสารจึงมีผลต่อการสื่อสารของมนุษย์ด้วย สิ่งนี้อาจมีผลต่อการสื่อสาร ได้แก่ เวลา สถานที่ บุคคล อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างตัวผู้สื่อสารกัน การสื่อสารจะราบรื่นและเกิดผลดีถ้าผู้สื่อสารทำการสื่อสารได้เหมาะสมกับกาลเทศะและสิ่งแวดล้อม

แนวคิดเกี่ยวกับลำดับชั้นของผลกระทบทางการสื่อสาร (Hierarchy-of-Effects)

ในการวิจัยนี้ได้นำเอาแนวคิดเกี่ยวกับ Hierarchy-of-Effects มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์เป้าหมายของการบริหารการสื่อสารในองค์กร

โรเจอร์ส (Rogers 1973) กล่าวว่า การสื่อสารก่อให้เกิดผล 3 ประการ ดังนี้คือ

- (1) ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ของผู้รับสาร (Knowledge / Cognitive = K)
- (2) ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้รับสาร (Attitude / Affective = A)
- (3) ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมของผู้รับสาร (Performance / Cognitive = P)

การเปลี่ยนแปลงทั้งสามประการนี้จะเกิดขึ้นในลักษณะต่อเนื่องตามลำดับชั้น กล่าวคือ เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารก็จะเกิดความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้นและจะมีผลทำให้เกิดทัศนคติต่อเรื่องนั้นตามมา และท้ายที่สุดก็จะเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในเรื่องนั้น และถ้าต้องการให้เกิดผลกระทบอย่างต่อเนื่องไปทั้ง 3 องค์ประกอบข้างต้นก็ต้องพิจารณาเลือกแบบจำลองลำดับชั้นผลกระทบใน 3 ลักษณะ (A Three-Order Hierarchy Model) ดังที่เรย์ (Ray, 1973) ได้เสนอแนะไว้ให้เลือกลงต่อไปนี้

1. **The Learning Hierarchy : Cognitive-Affective Effect** ลำดับชั้นของปฏิกริยาการตอบสนองต่อการสื่อสารที่ได้รับในลักษณะนี้ให้ความสำคัญกับประสบการณ์การเรียนรู้ ข้อมูลข่าวสารเป็นเรื่องแรก สืบเนื่องมาจากความเชื่อที่ว่า การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลต้องเริ่มต้นจากการให้ความรู้ที่พอเพียงจึงจะนำไปสู่การเปลี่ยนทัศนคติหรือท่าทีต่อเรื่องนั้น จนเกิดเป็นแบบจำลองที่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับลำดับผลกระทบในเรื่องนี้ออกเป็นรายละเอียด อาทิ AIDA (Awareness-Interest-Desire-Action) หรือ “The innovation-adoption process” (The steps of awareness-interest-evaluation-trial-adoption) เป็นต้น สื่อมวลชนจะมีบทบาทอย่างมากในการก่อให้เกิดความตระหนักแก่ผู้รับสารหรือให้การเรียนรู้ก่อนที่จะมีผลให้ส่วนขององค์ประกอบอื่น ๆ ตามแบบจำลองนี้
2. **The Dissonance-Attribution Hierarchy : Conative-Cognitive Effect** ในบางกรณีแหล่งของข้อมูลข่าวสารหรือแรงจูงใจ อาจมาจากตัวบุคคล ข้อสำคัญคือแหล่งของข้อมูลข่าวสารเริ่มแรกก็จะได้มาโดยผ่านสื่อมวลชน แต่ได้รับผ่านประสบการณ์ส่วนบุคคลตัวอย่างเช่น อุบัติเหตุบนท้องถนนที่เกิดกับคนในครอบครัวจนทำให้กลายเป็นความขัดแย้งใหม่ระหว่างความรู้ใหม่กับนิสัยความเคยชินแบบเก่า ๆ
3. **The Low-Involvement Hierarchy : Cognitive-Conative-Affective Effect** การสื่อสารเพื่อให้เกิดผลกระทบตามลำดับชั้นที่เสนอ ตามแบบจำลองนี้ให้ความสำคัญกับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอจากสื่อมวลชนโดยเฉพาะการเรียนรู้ประเด็นเรื่องที่ยังไม่ได้พัฒนาทัศนคติ หรือความเชื่อมั่นที่แน่นแฟ้นจนถึงกับการปิดกั้นข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผ่านสื่อดังกล่าว หลังจากนั้นถ้าได้มีโอกาสสัมผัส หรือมีประสบการณ์ในเรื่องนั้นด้วยตนเอง ก็จะทำให้เกิดความคุ้นเคยและปรับเปลี่ยนทัศนคติเดิมไปได้ในที่สุด

ช่องว่างของความรู้ ทัศนคติ และการยอมรับปฏิบัติ

โรเจอร์ส (Rogers 1971 : 288-289 อ้างใน สุวรรณี โพธิ์ศรี 2535 : 42-43) เรียกว่า ช่องว่างของความรู้ ทัศนคติ และการยอมรับปฏิบัติ หรือ KAP-Gap และได้อธิบายว่าทัศนคติกับพฤติกรรมของบุคคลนั้นไม่สัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องเสมอไป กล่าวคือ เมื่อการสื่อสารก่อให้เกิดความรู้และทัศนคติในทางบวกต่อสิ่งที่เผยแพร่ไปแล้ว แต่ในขั้นการยอมรับปฏิบัติอาจมีผลในทางตรงกันข้ามก็ได้ ถึงแม้ว่าโดยส่วนใหญ่เมื่อบุคคลมีทัศนคติอย่างไรแล้ว จะมีความโน้ม

เอียงที่จะปฏิบัติตามทัศนคติของตนก็ตาม แต่พฤติกรรมเช่นนี้จะไม่เกิดขึ้นเสมอไป ทั้งนี้เพราะในบางกรณีอาจเกิด KAP-Gap ขึ้นได้ กล่าวโดยสรุปก็คือในกรณีทั่วไป เมื่อบุคคลมีความรู้ทัศนคติเช่นไร จะแสดงพฤติกรรมไปตามความรู้และทัศนคติที่มีอยู่นั้นคือ K (Knowledge) A (Attitude) P (Practice) จะเกิดขึ้นอย่างสอดคล้องกันหรือสัมพันธ์กัน แต่จะไม่เกิดขึ้นเสมอกันในทุกกรณีไป

ในการปิดช่องว่างของความรู้ ทัศนคติ และการปฏิบัติ KAP-Gap นี้ โรเจอร์ส (Rogers, 1983) ได้เสนอวิธีแก้ไข 4 วิธีการ คือ

1. การให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้ให้มากขึ้น กล่าวคือ ต้องให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการให้กลุ่มเป้าหมายเข้าใจอย่างแท้จริงถึงวิธีการใช้หรือการปฏิบัติต่อสิ่งที่เผยแพร่ให้
2. ให้คำแนะนำในการปฏิบัติ ซึ่งสามารถทำได้โดยใช้เจ้าหน้าที่ส่งเสริมเข้าไปติดต่อกับสมาชิกอื่น ๆ ที่ยังไม่ยอมรับ
3. โดยการให้รางวัลแก่ผู้ที่ยอมรับนวัตกรรม หรือยอมรับปฏิบัติ เพื่อเป็นการจูงใจแก่สมาชิกอื่น ๆ ที่ยังไม่ยอมรับ
4. การใช้กลยุทธ์ในการโน้มน้าวใจโดยวิธีการใช้สื่อบุคคลที่เป็นเจ้าหน้าที่ส่งเสริมผู้นำทางความคิด เข้าไปติดต่อกับสมาชิกหรือกลุ่มเพื่อนฝูงเพื่อโน้มน้าวใจสมาชิกให้เกิดการยอมรับปฏิบัติอีกต่อหนึ่ง

จากแนวความคิดข้างต้นซึ่งเชื่อว่า เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารก็จะเกิดความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้นและมีผลทำให้เกิดทัศนคติต่อเรื่องนั้นตามมา และในที่สุดก็จะเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในเรื่องนั้น แต่ต่อมามีแนวคิดแตกต่างออกมาหลายแนวทาง

โดยเมื่อประยุกต์แนวทางการส่งเสริมการเกษตรเพื่ออธิบายการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ได้พบว่ายังมีแนวทางอื่น ๆ อีก โดยใช้แนวทาง P A K (practice-attitude-knowledge) เช่นการประชุมเชิงปฏิบัติการหรือการแสดงสาธิตโดยใช้แปลงสาธิตเป็นสื่อในการสอน นับเป็นการส่งเสริมในรูปของการทำหรือแสดงให้เห็นถึงวิธีปฏิบัติในขั้นตอนต่าง ๆ ของการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดทัศนคติและความรู้ นำไปสู่การยอมรับปฏิบัติโดยเปรียบเทียบให้เห็นว่าวิธีการปฏิบัติแบบใหม่ดีกว่าวิธีการปฏิบัติแบบเดิม เพื่อที่จะให้เกิดการตัดสินใจเปลี่ยนวิธีปฏิบัติเสียใหม่ นับว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและความรู้ โดยใช้แปลงสาธิตเป็นสื่อในการสอนที่ให้ความรู้ในเรื่องดังกล่าว (ศักดิ์ดา ทวีขศรี เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม 6. สัมภาษณ์, อ่างในสินีนานู กำเนิดเพชร, 2539) ส่วนแนวทางการส่งเสริมการเกษตรของประเทศอิสราเอลของ เอส. ซัคเคอร์แมน (S.

Zuckerman, 1973) ได้ใช้แนวทางการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในหลักการ M A K (means-attitude-knowledge) นั่นคือ การจัดหาปัจจัยประกอบการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ เช่น เมล็ดพันธุ์ เครื่องหว่านเมล็ด เป็นต้น และให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรในทางเกษตร โดยการให้ความรู้เป็นไปในระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับฐานความรู้หรือประสบการณ์สั่งสมที่ต่างกัน จึงนับว่าเป็นวิธีการ (Means) นำไปสู่การจูงใจเพื่อให้เกิดทัศนคติ (Attitude) และเกิดความรู้ทางทฤษฎีและการปฏิบัติ (Theoretical and practical knowledge) โดยแนวคิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่อาศัยหลักการ M A K อยู่บนพื้นฐานแนวทาง K A P ที่ผสมผสานกันแล้ว (สมจิต โยธะคง รองศาสตราจารย์ ระดับ 9. สัมภาษณ์, อ้างในสินีนาฏ กำเนิดเพชร, 2539)

นอกจากนี้ สินีนาฏ กำเนิดเพชร (2539) ระบุว่ารูปแบบการสื่อสารของกระบวนการยอมรับนวัตกรรม อาจมีหลักการแนวความคิดและทฤษฎีดังต่อไปนี้

แนวทาง K A P (knowledge-attitude-practice) หมายถึง การมุ่งเปลี่ยนแปลงความรู้ (Knowledge) เพื่อให้เกิดทัศนคติ (Attitude) นำไปสู่วิธีปฏิบัติ (Practice) เช่น การบรรยาย การจัดอบรม การสอนงาน (Knowledge) นำไปสู่การอธิบายเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude) เพื่อให้เกิดการปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่ต้องการ (Practice)

แนวทาง P A K (practice-attitude-knowledge) หมายถึง การลงมือปฏิบัติ (Practice) โดยการสาธิตทำให้ดู เพื่อให้เกิดทัศนคติ (Attitude) ซึ่งได้รับความรู้โดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ (Knowledge) เพื่อให้เกิดการยอมรับ เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการ การดูงานสาธิต การทัศนศึกษา (Practice) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude) โดยการยอมรับ และจากการอธิบายกัน ทำให้ได้ความรู้จากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ (Knowledge)

แนวทาง A K U S (attitude-knowledge-understanding-skill) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude) โดยการให้ข่าวสาร ข้อมูลและความรู้ทางเทคนิค (Knowledge) เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ ให้เกิดความเข้าใจ (Understanding) เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ (Practice) จนเกิดทักษะ (Skill) จากการปฏิบัติจริง เช่น การอธิบายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สร้างความคิดเห็นร่วมกันของกลุ่มในเรื่องนั้น ๆ (Attitude) โดยการให้ข่าวสารข้อมูลและความรู้เพื่อนำไปปฏิบัติ (Knowledge) ทำให้เกิดความเข้าใจ (Understanding) ได้อย่างถูกต้อง และนำไปปฏิบัติจนเกิดทักษะ (Skill)

แนวทาง M A K (means-attitude-knowledge) หมายถึง การจัดหาปัจจัยประกอบและวิธีการที่จะให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ (Means) เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude) นำไปสู่ความรู้ในทางทฤษฎีและปฏิบัติต่อไป (Knowledge) เช่น วิธีการที่จะให้ได้มาในสิ่งที่

ต้องการ โดยการให้ความรู้ทางทฤษฎี การบรรยาย การใช้กรณีศึกษาเพื่อให้เกิดการจูงใจให้
นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude) ด้วยการอธิบายแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge)
นำไปสู่การปฏิบัติต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนินาถ เจริญผล (2537) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การ
รับรู้ สภาพแวดล้อมในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่ง
ประเทศไทย : รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป” พบว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์กรเป็นการสื่อสาร
แบบสองทาง การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร พนักงานส่วนใหญ่รับรู้เรื่องการปฏิบัติงานของ
ผู้บังคับบัญชาขั้นต้นมากที่สุด ผู้บริหารมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรด้านนโยบาย และ
การบริหารแตกต่างจากผู้ปฏิบัติการ คือ ผู้บริหารมีมากกว่าผู้ปฏิบัติการ ส่วนการรับรู้ด้านอื่น ๆ
ไม่ต่างกัน และผู้บริหารมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลใน
องค์กรแตกต่างจากผู้ปฏิบัติ คือ ผู้บริหารมีมากกว่าผู้ปฏิบัติการ ส่วนความพึงพอใจด้านอื่น ๆ
ไม่ต่างกัน

พรรณเพ็ญ ้วยเจริญ (2539) ได้ศึกษาการเปิดรับข่าวสาร และทัศนคติของ
ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่มีต่ออนุกรมมาตรฐาน มอก. – ISO 9000 ผลการวิจัยพบว่า
ผู้ประกอบการที่นำเอามาตรฐานดังกล่าวไปใช้มีทัศนคติที่แตกต่างจากผู้ประกอบการที่ไม่ได้
นำเอามาตรฐานดังกล่าวไปใช้ โดยที่ผู้นำเอาอนุกรมมาตรฐาน มอก. – ISO 9000 มากกว่าผู้ที่
ไม่ได้นำไปใช้

เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์ (2540) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับการยอมรับ
ระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน บริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิส เซส จำกัด และ
บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยบุคคลหรือ
ลักษณะทางประชากรศาสตร์ การเปิดรับข่าวสาร การสื่อสารภายในองค์กร และทัศนคติ ของทั้ง
สองบริษัท มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000

โชติหทัย นพวงศ์ (2542) ได้ศึกษาถึงการติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชนและจากการสื่อสารภายในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการและระดับบังคับบัญชาในเครือซิเมนต์ไทย ในการปรับโครงสร้างธุรกิจของเครือซิเมนต์ไทย รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรข้างต้น ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับบังคับบัญชา มีการติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชนไม่แตกต่างกัน แต่มีการติดตามข่าวสารจากช่องทาง การสื่อสารภายในองค์กรและติดตามลักษณะข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน และการติดตามข่าวสาร การปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับบังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และใน ส่วนของตำแหน่งงานนั้นพนักงานระดับปฏิบัติการและระดับบังคับบัญชามีความพึงพอใจใน การสื่อสารและการทำงานไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม ประเด็นความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจาก ผู้บังคับบัญชา พบว่าพนักงานทั้งสองระดับมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยพนักงานระดับ บังคับบัญชามีความพึงพอใจมากกว่าระดับปฏิบัติการ

ผู้วิจัยได้นำเอาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นกรอบในการวิจัย ทั้ง จากการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงสำรวจ และทั้งจากฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการในองค์กร เพื่อพิสูจน์สมมุติฐานทั้ง 5 ข้อ เพื่อให้ได้ผลงานวิจัยที่ถูกต้องสมบูรณ์มากที่สุด ทฤษฎีการ เผยแพร่ข่าวสาร ทฤษฎีการสื่อสารและการเผยแพร่ข่าวสาร ช่วยให้ผู้วิจัยได้ทราบว่าควรศึกษา ปัจจัยที่สำคัญบางประการที่มีผลต่อการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นนวัตกรรม ใหม่ในสถาบันการศึกษา ได้แก่ ลักษณะทางประชากร การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติ ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กรมาใช้ เพื่อศึกษาถึงระดับตำแหน่งงานที่ แตกต่างกันของบุคคลการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติกับการยอมรับระบบประกัน คุณภาพการศึกษา ข้อมูลส่วนนี้สามารถนำมาอธิบายเหตุผลของการยอมรับหรือไม่ยอมรับ นวัตกรรมนี้ได้

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การบริหารการสื่อสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษากับการยอมรับระบบของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยาม” ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงบูรณาการ (Integrated Method) ซึ่งแบ่งออกเป็นสองส่วน คือ วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ ทั้งจากในส่วนของฝ่ายบริหาร และฝ่ายปฏิบัติการ สำหรับตอบปัญหาการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

1. **ผู้บริหารระดับสูงด้านการกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัยสยาม (Organisational Level)** โดยแบ่งออกเป็น กลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการเป็นแกนนำ การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา อาทิ อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี เป็นต้น
2. **ผู้บริหารระดับสูงด้านการปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยสยาม (Functional Level)** โดยแบ่งออกเป็น กลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการให้การสนับสนุนนโยบายและวิสัยทัศน์ของผู้บริหารระดับสูง ในการเผยแพร่ข่าวสารไปยังฝ่ายปฏิบัติการ อาทิ คณบดี ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและวัดผล ผู้อำนวยการสำนักกิจการศึกษา หัวหน้าแผนกสื่อการสอน หัวหน้าแผนกบุคคล เป็นต้น

แนวทางในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. **ผู้บริหารระดับสูงด้านการกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัยสยาม** ขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างของผู้บริหารระดับสูงที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบาย และ

วางแผนการบริหารการศึกษา ตามโครงสร้างขององค์กร จำนวน 7 คน โดยกำหนดลักษณะของผู้ที่ให้ข้อมูลสำคัญในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ คือ ผู้ที่เหมาะสมและเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการเป็นแกนนำในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 3 คน ด้วยวิธีการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารหลักฐานการประชุม และคำสั่งภายในองค์กร

2. **ผู้บริหารระดับสูงด้านการปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยสยาม** ขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างของผู้บริหารระดับสูงด้านการปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยสยาม ตามโครงสร้างขององค์กร จำนวน 17 คน โดยกำหนดลักษณะของผู้ที่ให้ข้อมูลสำคัญในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้การสนับสนุนนโยบายและวิสัยทัศน์ของผู้บริหารระดับสูง และมีบทบาทในการเผยแพร่ข่าวสารไปยังฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 7 คน ด้วยวิธีการสอบถามจากเครือข่าย (Network Sampling) ของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับผู้บริหารที่เป็นแกนนำในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา

การกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. **การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร** ได้แก่ เอกสารการประเมินตนเองของบุคลากร , เอกสารประกันคุณภาพระดับภาควิชาและระดับคณะ , เอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเบื้องต้นของมหาวิทยาลัยสยาม , เอกสารพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 , เอกสารราชการของ“สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา” (สมศ.) , และเอกสารการประชุมเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา
2. **ประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก** เพื่อใช้เป็นแนวทางในการหาคำตอบในการวิจัยครั้งนี้จากผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลางของมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้า และใช้เป็นแนวคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) ซึ่งจะยืดหยุ่นประเด็นคำถามตามสถานการณ์ในการสัมภาษณ์ โดยมีกรอบที่เป็นประเด็นที่ต้องการศึกษาที่กำหนดไว้เป็นหัวข้อต่าง ๆ ไว้เป็นโครงร่างในการสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

1. การบริหารการสื่อสาร กระบวนการสื่อสารของบุคลากรในองค์กร วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร และความคาดหวังของผู้บริหาร
 - 1.1) ความสำคัญของระบบประกันคุณภาพการศึกษาต่อองค์กรเป็นอย่างไร
 - 1.2) มีกลยุทธ์เพื่อให้ระบบประกันคุณภาพการศึกษามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติจริงอย่างไร
 - 1.3) มีการจัดสรรทรัพยากร งบประมาณ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนอย่างไร
 - 1.4) ดำเนินการเตรียมการในการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาไปยังบุคลากรในองค์กรอย่างไร

2. ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อความสำเร็จในการสื่อสาร
 - 2.1) ใครเป็นผู้ที่มีหน้าที่ในการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา และผู้บริหารมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลอย่างไร
 - 2.2) เตรียมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาอย่างไร และมีประเด็นหรือสาระที่นำเสนอข้อมูลแบบใดเพื่อให้บุคลากรได้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่มีต่อการพัฒนาองค์กร
 - 2.3) หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกและกำหนดสื่อต่าง ๆ เป็นอย่างไร มีลักษณะในการสื่อสารอย่างไร
 - 2.4) มีการจัดลำดับความสำคัญของบุคลากรในแต่ละกลุ่มในการรับรู้อย่างไร
 - 2.5) มีความคาดหวังให้บุคลากรในองค์กรมีการปฏิบัติอย่างไรต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา และมีการประเมินผลการตอบรับอย่างไร
 - 2.6) มีการเชิญชวนให้ฝ่ายปฏิบัติเข้ามามีส่วนร่วมอย่างไร

3. การจัดบันทึกและการบันทึกเทปเสียงขณะสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การแนะนำตัว ผู้วิจัยทำการแนะนำตัวกับผู้ให้ข้อมูล โดยกำหนดสถานภาพและบทบาทของผู้วิจัยโดยเปิดเผย (Overt Role) และแจ้งผู้ให้ข้อมูลทุกคนได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ หรือใช้บุคคลที่เป็นสื่อกลางซึ่งเป็นที่ยอมรับเป็นผู้แนะนำ
2. การสัมภาษณ์โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) กับกลุ่มผู้บริหารทั้งระดับกลางและระดับสูง ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ทั้งแบบเปิดกว้างไม่จำกัดคำตอบ อาทิ วิสัยทัศน์ในการบริหารงาน และเจาะลึกในบางประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย อาทิ กลยุทธ์ในการบริหารการสื่อสาร
3. ผู้วิจัยขอความร่วมมือให้บุคคลในกลุ่มที่ให้สัมภาษณ์ช่วยแนะนำ Key Informants อื่น ๆ ที่อยู่ในกลุ่มที่ผู้วิจัยจะได้สัมภาษณ์ต่อไปเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนตามต้องการ (Snowball technique)

การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูลในส่วนของการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยนำแนวคำถามที่สัมภาษณ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแก้ไข หลังจากนั้นได้แก้ไขข้อความที่ไม่เหมาะสม เพิ่มข้อความที่จะครอบคลุมประเด็นที่ต้องศึกษา และจัดหมวดหมู่ข้อความให้อยู่ในประเด็นเดียวกัน

นอกจากนั้นการตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญต่อกระบวนการในการเก็บข้อมูล และมีแนวทางปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างความเชื่อถือได้ของข้อมูลเพิ่มขึ้น ดังนี้

1. ควบคุมสถานการณ์การวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้โดยการสร้างสัมพันธภาพ ความจริงใจ และความไว้วางใจของกลุ่มเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความร่วมมือตลอดระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัย
2. ก่อนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดและขั้นตอนในการวิจัย ทำความเข้าใจกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายพร้อมที่จะให้ความร่วมมือและสามารถให้ข้อมูลได้ตามความเป็นจริง

การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation)

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ และเพื่อเป็นการตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล คือใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยการแสวงหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่ต่างกัน คือ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง และศิษษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดที่เก็บรวบรวมได้ มาวิเคราะห์ ตีความ เปรียบเทียบ เพื่อหาลักษณะร่วมในประเด็นที่ต้องการศึกษา และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัยจากข้อมูลที่เก็บได้แล้วนำมาหาประเด็นหลักและข้อสรุปรวม จากนั้นทำการจำแนกข้อมูลตามประเด็นต่าง ๆ แล้วนำข้อมูลมาทำการเปรียบเทียบกัน และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาตอบปัญหานำการวิจัย

การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์ โดยนำเสนอข้อมูล เพื่อชี้ให้เห็นถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการสร้างกลยุทธ์และวิธีการที่ใช้ในการบริหารการสื่อสารในองค์กรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสยาม และปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อความสำเร็จในการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยสยาม

ส่วนที่ 2 วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในมหาวิทยาลัยสยาม โดยแบ่งออกเป็น กลุ่มที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาและเป็นตัวแทนความคิดเห็นของหน่วยงานย่อยนั้น ๆ อาทิ หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าแผนก กลุ่มอาจารย์ในมหาวิทยาลัย และกลุ่มที่เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ อาทิ เจ้าหน้าที่แผนกบุคคล แผนกบัญชี แผนกสื่อสารสอน แผนกทะเบียน และวัดผล เป็นต้น รวมจำนวนทั้งหมด 475 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรของมหาวิทยาลัยสยาม โดยเลือกจากประชากรที่เป็นบุคลากรระดับหัวหน้างาน อาจารย์ประจำ และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ทั้งหมด รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 475 คน ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 80 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 381 คน และใช้วิธีแบ่งกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยได้จัดกลุ่มบุคลากรในมหาวิทยาลัยออกเป็น 3 ระดับ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในตำแหน่งต่าง ๆ ดังนี้

	กลุ่มประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ระดับหัวหน้าภาควิชา หัวหน้าแผนก	33 คน	29 คน
ระดับอาจารย์	330 คน	263 คน
ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	112 คน	89 คน
รวมจำนวน	475 คน	381 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ แบบสอบถามดังกล่าวได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับกลาง และระดับสูงของมหาวิทยาลัยสยามด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพในตอนที่ 1 ของเอกสารวิจัยชิ้นนี้ ทำให้ได้แนวทางในการสร้างลักษณะของคำถามในแบบสอบถามในตอนที่ 2 โดยแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หน่วยงานที่สังกัด เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน
- ตอนที่ 2 การเปิดรับข่าวสารจากแหล่งข่าวสารในองค์กรเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา
- ตอนที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา
- ตอนที่ 4 ทศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา
- ตอนที่ 5 การยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการประกันคุณภาพการศึกษา

การกำหนดคะแนนเพื่อการวิเคราะห์

การกำหนดคะแนนคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามในการวัดค่าตัวแปรต่าง ๆ เพื่อคำนวณตารางสถิติจะมีเกณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้

- คะแนนของแบบสอบถามตอนที่ 2** การวัดตัวแปรในด้านการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา แล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

1.00 – 1.49	มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาต่ำมาก
1.50 – 2.49	มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาต่ำ
2.50 – 3.49	มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษานปานกลาง
3.50 – 4.49	มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาสูง
4.50 – 5.00	มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาสูงมาก
- คะแนนของแบบสอบถามตอนที่ 3** การวัดตัวแปรในด้านความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 14 ข้อ มีวิธีกำหนดคะแนนเพื่อการวิเคราะห์ดังนี้

ตอบถูก	=	1 คะแนน
ตอบผิด	=	0 คะแนน

นำคะแนนความรู้มาหาค่าเฉลี่ยแล้วจัดระดับความรู้ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

0.00 – 4.66	มีความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาต่ำ
4.67 – 9.33	มีความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษานปานกลาง
9.33 – 14.00	มีความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาสูง
- คะแนนของแบบสอบถามตอนที่ 4** การวัดตัวแปรทัศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	5 คะแนน
เห็นด้วย	=	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	=	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	=	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	1 คะแนน

การให้คะแนนทัศนคติ ถ้าเป็นข้อความเชิงลบจะให้คะแนนกลับกันกับข้อความเชิงบวก

นำคะแนนทัศนคติมาหาค่าเฉลี่ย แล้วจัดระดับทัศนคติออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 1.00 – 1.49 มีทัศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาเชิงลบมาก
 1.50 – 2.49 มีทัศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาเชิงลบ
 2.50 – 3.49 มีทัศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาปานกลาง
 3.50 – 4.49 มีทัศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาเชิงบวก
 4.50 – 5.00 มีทัศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาเชิงบวกมาก

4. **คะแนนของแบบสอบถามตอนที่ 5** การวัดตัวแปรการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	5 คะแนน
เห็นด้วย	=	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	=	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	=	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	1 คะแนน

การให้คะแนนการยอมรับ ถ้าเป็นข้อความเชิงลบจะให้คะแนนกลับกันกับข้อความเชิงบวก

นำคะแนนการยอมรับมาหาค่าเฉลี่ย แล้วจัดระดับการยอมรับออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 1.00 – 1.49 มีการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาต่ำมาก
 1.50 – 2.49 มีการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาต่ำ
 2.50 – 3.49 มีการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาปานกลาง
 3.50 – 4.49 มีการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาสูง
 4.50 – 5.00 มีการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาสูงมาก

สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความเที่ยงตรง(Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา นักวิชาการ ผู้ประเมินคุณภาพของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยสยาม เป็นผู้ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษา (Wording) เพื่อขอคำแนะนำในการตรวจสอบแก้ไขก่อนนำไปเก็บข้อมูล
2. นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วไปทดสอบหาความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามจำนวน 20 ชุดไปทดลองใช้ (Try Out) ก่อนที่จะเก็บข้อมูลจริง เพื่อหาค่าความเชื่อถือได้ของผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม (Reliability) ในแง่ของความคงที่ของผลที่ได้รับ (Consistency) ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Alpha (Reliability Coefficient Alpha) โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ Alpha ตามแบบของ Cronbach ตามสูตรดังนี้ (อ้างถึงใน วิเชียร เกตุสิงห์ 2537, 116)

$$\text{สูตร} = \frac{k}{K-1} = \frac{(1-\sum V_i)}{V_t}$$

เมื่อ	k	=	จำนวนข้อ
	V_i	=	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	V_t	=	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

นำแบบสอบถามที่ได้นำไปทดลองใช้ (Try Out) แล้วมาคำนวณค่า Alpha Coefficient โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS/PC ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อถือได้ ดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 2	การเปิดรับข่าวสารจากแหล่งข่าวสารในองค์กรเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา = 0.7887
แบบสอบถามตอนที่ 3	ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา = 0.8092
แบบสอบถามตอนที่ 4	ทัศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา = 0.7199
แบบสอบถามตอนที่ 5	การยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา = 0.9162

ซึ่งสามารถสรุปผลการทดสอบวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามครั้งนี้ว่า มีความเชื่อถือได้ไม่น้อยกว่า 0.70 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์สูงพอที่จะนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไปได้

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากร
2. การเปิดรับข่าวสารจากแหล่งข่าวสารในองค์กรเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา
3. ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา
4. ทักษะคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา
5. การยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 การเปิดรับข่าวสารของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวแปรอิสระ - การเปิดรับข่าวสารจากแหล่งข่าวสารในองค์กรเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวแปรตาม - ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวแปรอิสระ - ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวแปรตาม - ทักษะคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

สมมติฐานที่ 3 ทักษะคติของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร

ตัวแปรอิสระ - ทักษะคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวแปรตาม - การยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

สมมติฐานที่ 4 ลักษณะทางประชากรของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร

ตัวแปรอิสระ - ลักษณะทางประชากร

ตัวแปรตาม - การยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

สมมติฐานที่ 5 การเปิดรับข่าวสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยาม สามารถอธิบายการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาได้ดีที่สุด

ตัวแปรต้น - ลักษณะทางประชากร การเปิดรับข่าวสาร ความรู้และทัศนคติ เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวแปรตาม - การยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองที่มหาวิทยาลัยสยาม โดยจะขอความช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลและการประสานงานการเก็บข้อมูลจาก คณบดี หัวหน้าภาค หัวหน้าแผนก ผู้อำนวยการสำนักต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมากำหนดรหัสถดถอย และเขียนรหัสลงในแบบสอบถาม แล้วนำไปบันทึกเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์โดยตรง และประมวลผลโดยโปรแกรมทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Sciences) การเก็บข้อมูลได้กระทำเมื่อเดือน กุมภาพันธ์ 2546 ใช้เวลาทั้งหมด 4 สัปดาห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอข้อมูลในตารางเพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้
 - ลักษณะทางประชากร
 - การเปิดรับข่าวสารจากแหล่งข่าวสารในองค์กรเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา
 - ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา
 - ทักษะเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา
 - การยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา
2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics)
 - 2.1 ใช้ t-test เพื่อการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.2 ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคู่ต่าง ๆ ตามสมมติฐานที่ 1-4
 - 2.3 ใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามลักษณะประชากรกับการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามสมมติฐานที่ 4

2.4 ใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสมมติฐานที่ 5 เพื่อบอกประสิทธิภาพตัวแปรอิสระทั้งหลายในการพยากรณ์ตัวแปรตามร่วมกัน กล่าวคือ ผลวิเคราะห์จะบอกได้ว่าตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษาหลาย ๆ ตัวนั้นสามารถร่วมกันอธิบายค่าตัวแปรตามได้เพียงใด

ซึ่งจะใช้สถิติเพื่อตอบปัญหานำการวิจัย ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางแสดงการใช้สถิติเพื่อตอบปัญหานำการวิจัย

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	การจำแนกตัวแปร	ตัวแปรตาม	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1	การเปิดรับข่าวสารจากแหล่งข่าวสารในองค์กรเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา	แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม 1. การประชุม 2. สื่อบุคคล 3. สื่อเฉพาะกิจ	ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient
สมมติฐานที่ 2	ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา	คะแนนความรู้โดยรวม	ทัศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient
สมมติฐานที่ 3	ทัศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา	แบ่งออกเป็น 5 ระดับ 1. ทัศนคติเชิงลบมาก 2. ทัศนคติเชิงลบ 3. ทัศนคติปานกลาง 4. ทัศนคติเชิงบวก 5. ทัศนคติเชิงบวกมาก	การยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient
สมมติฐานที่ 4	หน่วยงานที่สังกัด	มีทั้งหมด 17 หน่วยงานมาจัดใหม่ให้เป็น 2 กลุ่ม 1. คณะวิชา 2. หน่วยงานบริการนักศึกษา	การยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา	Independence t-test
	เพศ	1. ชาย 2. หญิง	การยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา	Independence t-test

ตารางแสดงการใช้สถิติเพื่อตอบปัญหานำการวิจัย (ต่อ)

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	การจำแนกตัวแปร	ตัวแปรตาม	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 4 (ต่อ)	อายุ	แบ่งออกเป็น 5 ช่วงอายุ 1. 20-29 ปี 2. 30-39 ปี 3. 40-49 ปี 4. 50-59 ปี 5. 60-69 ปี	การยอมรับระบบ ประกันคุณภาพ การศึกษา	One-way anova
	การศึกษา	1. ปวช.หรือมัธยม ปลาย (12 ปี) 2. อนุปริญญาตรี (14 ปี) 3. ปริญญาตรี (16 ปี) 4. ปริญญาโท (18 ปี) 5. ปริญญาเอก (23 ปี)	การยอมรับระบบ ประกันคุณภาพ การศึกษา	One-way anova
	รายได้ต่อเดือน	แบ่งออกเป็น 5 ระดับ 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,001-20,000บาท 3. 20,001-30,000บาท 4. 30,001-40,000บาท 5. สูงกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป	การยอมรับระบบ ประกันคุณภาพ การศึกษา	One-way anova
	ตำแหน่งงาน	1. หัวหน้าภาค , หัวหน้าแผนก 2. อาจารย์ 3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	การยอมรับระบบ ประกันคุณภาพ การศึกษา	One-way anova

ตารางแสดงการใช้สถิติเพื่อตอบปัญหานำการวิจัย (ต่อ)

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	การจำแนกตัวแปร	ตัวแปรตาม	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 5	1. ลักษณะทางประชากร 2. การเปิดรับข่าวสารจากแหล่งข่าวสารในองค์กรเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา 3. ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา 4. ทักษะคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา		การยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา	Multiple Regression

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การบริหารการสื่อสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษากับการยอมรับระบบของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยาม” ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงบูรณาการ (Integrated Method) ซึ่งแบ่งออกเป็นสองส่วน คือ วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลตอบปัญหาการวิจัยในประเด็นต่าง ๆ ทั้งจากฝ่ายบริหาร และฝ่ายปฏิบัติการ

การนำเสนอผลการวิจัยประกอบด้วยเนื้อหา 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ “ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสยาม”

ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งตอบคำถามปัญหานำการวิจัยดังนี้

- ข้อที่ 1 กลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหารการสื่อสารในองค์กรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสยามเป็นอย่างไร
- ข้อที่ 2 ปัจจัยการสื่อสารใดบ้างที่มีผลต่อความสำเร็จในการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยาม

ส่วนที่ 3 ผลการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งตอบคำถามปัญหานำการวิจัยดังนี้

- ข้อที่ 3 ลักษณะทางประชากร การเปิดรับข่าวสารของบุคลากร ความรู้ของบุคลากร และทัศนคติของบุคลากร มีความสัมพันธ์การยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษายังไง

ผู้วิจัยจะใช้คำตอบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพในส่วนที่ 2 ในการสร้างแบบสอบถามเชิงสำรวจสำหรับคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย เพื่อหาความสัมพันธ์ ระหว่างผู้บริหารระดับสูงและบุคลากรของมหาวิทยาลัย เพื่อพิสูจน์ความสำเร็จในการใช้กลยุทธ์ของผู้บริหารในการบริหารงานสื่อสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ในผลการวิจัยส่วนที่ 3

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ “ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสยาม”

การบริหารการสื่อสารระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสยาม

มหาวิทยาลัยสยามเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ประกอบด้วย 9 คณะวิชา มีภารกิจหลัก 4 ประการ คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจดังกล่าวเพื่อเป้าหมายสำคัญ คือ การผลิตบัณฑิตออกไปรับใช้สังคม ทั้งนี้เพื่อให้สังคมผู้ใช้บัณฑิตเกิดความมั่นใจว่า มหาวิทยาลัยสยามได้จัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ มีการส่งเสริมและพัฒนาทางด้านวิชาการ มีการดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างครบถ้วน อันจะส่งผลถึงคุณภาพของบัณฑิตให้เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับประเทศและในระดับสากล

ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสยาม ได้ริเริ่มโดยผู้บริหารระดับสูงในระดับนโยบาย นั่นคือ อาจารย์พรชัย มงคลวนิช อธิการบดีมหาวิทยาลัยสยาม โดยในช่วงการเริ่มต้นในขั้นแรก ๆ นั้น ยังคงมีปัญหาเกี่ยวกับการยอมรับระบบฯ อยู่บ้าง เช่น การจัดระบบประเมินอาจารย์โดยนักศึกษา ซึ่งในระยะเวลาประมาณเกือบ 10 ปีที่แล้ว ยังไม่เป็นที่ยอมรับในวงการศึกษาในไทยเท่าไรนัก แต่จะมีผลในการกระตุ้นบุคลากรให้เข้าใจกับระบบฯ มากยิ่งขึ้น

“ ในขั้นแรกเริ่มระบบ ณ.ตอนนั้นที่ผมได้เริ่มคิดที่จะใช้ระบบ QA เข้ามาช่วยในการบริหารงาน โดยเริ่มจากการได้เข้าร่วมในต่างประเทศ ก็ได้เห็นว่ามีการประเมินอาจารย์โดยนักศึกษา ซึ่งที่เมืองนอกทำกันมานาน ซึ่งในเมืองไทยในขณะนั้น มหาวิทยาลัยของรัฐไม่มีแห่งไหนเลยที่ทำ ผมคิดว่าน่าจะเกือบ 7-8 ปีถึง 10 ปี อันนี้ก็ป็นก้าวแรกของ ม.สยาม ทั้งนี้ พอเป็นเช่นนั้น ผมก็ลองเอาเรื่องนี้มาคุยกันในที่ประชุม ฝ่ายบริหารบอกว่า ถ้าพวกเขาจะมีการประเมินโดย นักศึกษาจะเป็นยังไง ผู้บริหารส่วนใหญ่ก็บอกว่า คงขัดกับวัฒนธรรมไทย เพราะว่าครูบาอาจารย์นั่นคือ ปุชนิยบุคคล แต่ผมเห็นว่าการประเมินโดยนักศึกษานั้น มันเป็นเรื่องที่อย่างน้อยที่สุด อาจารย์ก็จะมี feedback ขึ้นมา ซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้นให้คนของเราเริ่มสร้าง Culture การประกันคุณภาพขึ้นมา” (พรชัย มงคลวนิช ,อธิการบดีมหาวิทยาลัยสยาม : สัมภาษณ์, 6 ม.ค. 2547)

กลยุทธ์ที่สำคัญในการสร้างการยอมรับระบบฯ ของบุคลากร ที่ผู้บริหารได้ใช้นั้นก็คือ การให้บุคลากรรู้สึกว่ามีการแข่งขันกันในการทำงาน เช่น การจัดให้คณาจารย์ทำการวางแผน คำโครงการสอนที่ชัดเจน และดำเนินการจัดพิมพ์คำโครงการสอนในรูปแบบสิ่งพิมพ์เพื่อเป็น ตัวอย่างให้กับคณาจารย์ที่ยังมีความไม่เข้าใจกับการผลิตคำโครงการสอน นอกจากนี้ อธิการบดีของมหาวิทยาลัย ยังได้ใช้การคัดเลือกผู้ดำเนินงานระบบประกันคุณภาพในช่วงแรก จากอาสาสมัครที่มีความคุ้นเคยกับการประเมินผล และเผยแพร่ระบบไปยังเพื่อนร่วมงาน

“ ในการทำ QA นั้น ผมคิดว่าส่วนที่ยากที่สุด ก็คือการประเมินโดยเฉพาะอย่างยิ่งทำ ยังไงให้การสร้างวัฒนธรรมในการประเมินคือ Culture นั้นขึ้นมาได้ ซึ่ง ม.สยาม ก็ภูมิใจในเรื่องนี้ เราประเมินเกือบหมด เราทำคำโครงการสอนครบหมด ตั้งแต่ก่อนที่จะนำระบบ QA เข้ามาใช้แบบเต็มรูปแบบ เราก็เลยคิดวิธีการสื่อสาร ซึ่งตอนนั้นเราได้ทำมาแล้ว 6-7 ปี ด้วยวิธีที่ว่า เราไม่บังคับทุกคน แต่ว่าเราจะให้อาจารย์แต่ละคน ที่สนใจเข้าไปทำได้แต่พอทำเสร็จแล้วในการประชุมใหญ่ เราจะมีการสื่อสารเลยว่า แต่ละภาควิชา แต่ละคณะ มีจำนวนคนทำกี่เปอร์เซ็นต์ คือพูดง่าย ๆ หลังจากนั้น จะเกิดวัฒนธรรมให้พวกเขาบังคับให้ทำกันเองเลย และเราจะมีการเสริมแรงด้วย เราจะ Communicate ในการประชุมใหญ่ว่า แต่ละภาค มีการทำที่มากขึ้น มากน้อยแค่ไหน จนถึงจุดๆ หนึ่งที่เราเห็นว่าอาจารย์หลายคนก็พูดว่า ทำไมต้องบางคนทำบางคนไม่ทำ เมื่อแนวร่วมมากขึ้นเรื่อย ๆ ในที่สุดก็เลยเป็นนโยบายของมหาวิทยาลัยที่จัดให้มีการประเมินทั้งหมด ซึ่งแต่เดิมนั้นเราก็จะมีการให้มีการทำคำโครงการสอน บางคนก็ทำดี บางคนก็ไปลอกจากบทของหนังสือมา เอาเข้าคำโครงการสอนแค่นั้น บางครั้งก็ใช้คำโครงการสอนอย่างหนึ่ง คำโครงการสอนก็เป็นอีกเรื่องหนึ่งไม่ได้สอดคล้องกันเลย เราก็เลยใช้วิธีที่ว่า ผมพิมพ์หนังสือคำโครงการสอนขึ้นมา สร้างรูปแบบขึ้นมา ของแต่ละคนเลย คำโครงการสอนที่อัปเดตที่สุดของแต่ละคณะนั้นต้องพิมพ์แจก วัตถุประสงค์ในการทำแจกก็คือเพื่อให้ผู้สอนได้ดูว่าคำโครงการสอนของเก่าเป็นยังไง คำจะได้มีแนวทางที่จะพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม แล้วอีกอย่างก็คือ ให้ผู้สอนวิชาที่คล้าย ๆ กันสามารถไปดูคำโครงการสอนของคนอื่นได้ เราก็ใช้วิธีการ 2 วิธีนี้ เป็นจุดเริ่มต้นของ QA ของมหาวิทยาลัยสยาม ”

(พรชัย มงคลวนิช ,อธิการบดีมหาวิทยาลัยสยาม : สัมภาษณ์, 6 ม.ค.2547)

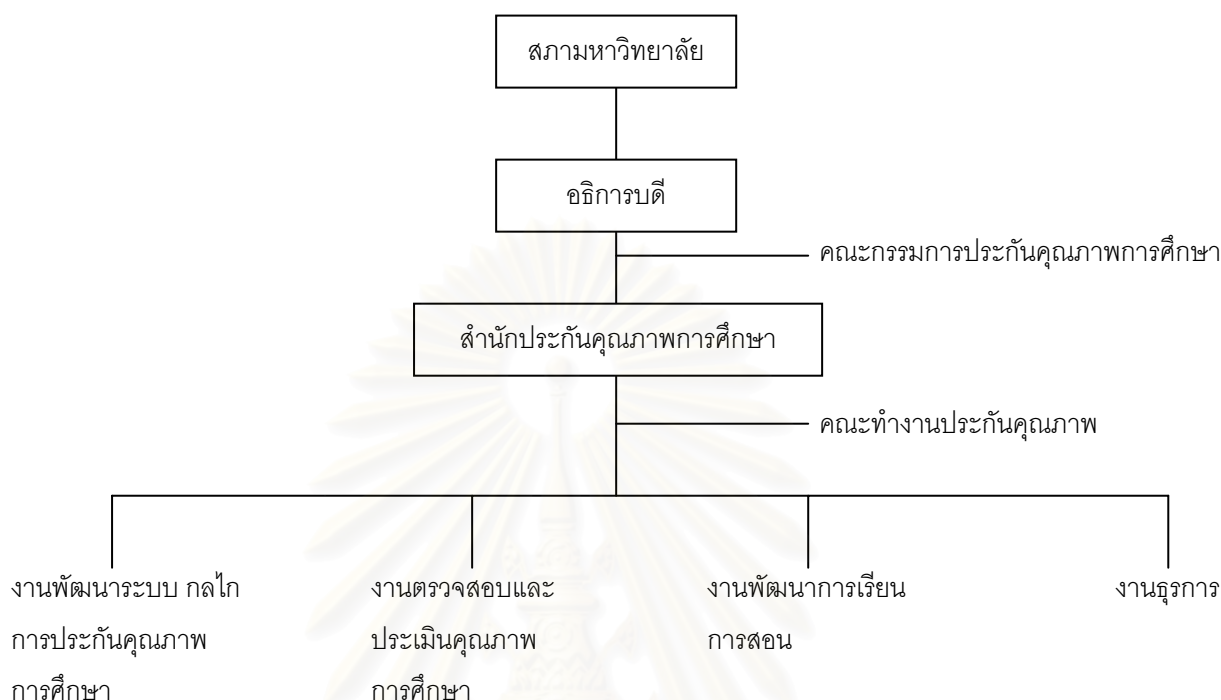
ด้วยลักษณะเฉพาะของการทำงานประเมินและการประกันคุณภาพการศึกษาอาจจะ ทำให้บุคลากรรู้สึกเหมือนการถูกตรวจสอบและวัดผลการทำงาน จึงเป็นอุปสรรคสำคัญในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ดังนั้นเมื่อได้เริ่มดำเนินงานผ่านระยะแรก เพื่อสร้างวัฒนธรรมการประเมินแก่บุคลากรแล้ว ผู้บริหารจึงได้เริ่มนำระบบการประกันในรูปแบบ

ISO 9000 เข้ามาเริ่มต้นใช้ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ และสำนักทะเบียนและวัดผล แม้จะไม่ได้รับการยอมรับในวงกว้าง แต่ผู้บริหารก็ยังคงใช้ระบบ ISO ในการสร้างวัฒนธรรมการประเมินต่อไป

“ ในยุคที่ 2 ก็มีปัญหาอีก เพราะว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่โดยเฉพาะของรัฐพอบอกว่า ISO เขาก็ไม่ยอมรับเรื่อง ISO บางคนก็บอก ISO เป็นระบบของโรงงาน บางคนก็บอกว่าเรื่องตลก ที่เอา ISO เข้ามา แต่เราก็เห็นว่าจริง ๆ แล้ว มันคือส่วนของกระบวนการที่สร้างวัฒนธรรมในการประเมินขึ้นมา จากคณะวิศวกรรมศาสตร์กับหน่วยทะเบียนซึ่งเป็นหน่วยงานที่เขาเสนอมาเอง แล้วก็ให้เขาทำเอง เมื่อเป็นวัฒนธรรมการต่อต้านมันก็จะน้อย เราก็เริ่มจากส่วนน้อย ๆ ก่อน ในที่สุดมันก็เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมของเราไปเรื่อย ๆ จนกระทั่งยุคที่ 3 เนี่ย ยุคที่ 3 เป็นของการจัดตั้งสำนักประกันคุณภาพการศึกษา ดร.สมิทธิ์ (ศ.ดร.สมิทธิ์ คำเพิ่มพูน) เอาสิ่งที่เราเคยทำในยุคนี้กับยุค 2 มารวมกันเป็นระบบ เอาจริงๆของทบวงเข้ามาดูว่าเรามีการประเมินยังไง เพราะว่า communication ทั้งหมดของเราคือหาคนที่เริ่มจะเป็นผู้นำหรือเริ่มที่จะควบคุมความพร้อมก่อน แล้วเริ่มทำจากจุดย่อย ๆ ไปก่อน แต่ในขณะเดียวกันเริ่มทำจากจุดย่อย ๆ ผมใช้ที่ประชุมใหญ่เป็นตัวแสดงให้เห็นว่า ในแต่ละภาคมีความก้าวหน้ามากน้อยต่างกันยังไง และเพื่อกระตุ้นให้อาจารย์ที่ยังทำน้อยอยู่ ได้เข้าใจในการปฏิบัติ แล้วก็ในขณะเดียวกันหาข้อดีข้อด้อยต่าง ๆ ของระบบการประกันฯ ก่อน คือ การสร้างวัฒนธรรมการประเมิน เมื่อทำเสร็จหมดแล้ว นั่นคือ บุคลากรพร้อม ก็เป็นการเก็บเกี่ยวสิ่งต่าง ๆ ที่ทำอยู่มารวมให้เป็นระบบและสามารถดำเนินการตั้งสำนักประกันฯ ได้ การโน้มน้าวจิตใจ ให้คนที่ยังไม่ได้ทำ ได้ทำมากขึ้น แล้วหลังจากคนส่วนใหญ่ได้ทำแล้ว จึงค่อยรวมระบบทั้งหมดลงมา เพราะแรงต่อต้านมันจะน้อย ” (พรชัย มงคลวนิช ,อธิการบดีมหาวิทยาลัยสยาม : สัมภาษณ์, 6 ม.ค.2547)

เพื่อเป็นการย้ำเตือนว่ายังคงมีนโยบายการประกันคุณภาพและเป็นการวางรากฐานระบบฯ ได้ง่ายยิ่งขึ้นในอนาคต มหาวิทยาลัยสยามจึงได้มีการประกาศนโยบายคุณภาพ และดำเนินการในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยตั้งตั้งแต่ปี 2541 เป็นต้นมา และได้จัดตั้งสำนักประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของสถาบัน โดยกำหนดโครงสร้างสำนักประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสยาม ดังนี้

แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิโครงสร้างสำนักประกันคุณภาพการศึกษา



ที่มา : รายงานประจำปี สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยสยาม มิถุนายน 2545 – พฤษภาคม 2546 ฉบับที่ 2

การดำเนินงานที่สำคัญของสำนักประกันคุณภาพการศึกษาในช่วงแรก คือ การพัฒนาระบบ และกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยจะดำเนินงานให้ต่อเนื่องกับการวางรากฐานเพื่อสร้างวัฒนธรรมการประเมินของอธิการบดี และการเตรียมพร้อมล่วงหน้าก่อนที่จะจัดตั้งหน่วยงานประกันฯ จึงทำให้บุคลากรบางส่วน เริ่มคุ้นเคยกับการประกันในระดับหนึ่ง นอกจากนั้นแล้ว สำนักประกันฯ ก็จะทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาของสถาบันให้มีความพร้อมในการรับการประเมินจากหน่วยงานภายนอก นั่นคือ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ในทุก ๆ 5 ปี ซึ่งการเตรียมความพร้อมดังกล่าวได้รวมถึงมาตรฐานการเรียนการสอนของคณาจารย์ในสถาบัน ที่จะต้องมีการพัฒนาอยู่เสมอ สำนักประกันฯ จึงได้แบ่งลักษณะงานเป็นสามส่วนดังที่กล่าวมาโดยมีเจ้าหน้าที่ประสานงานธุรการภายในสำนักฯ เป็นผู้ประสานงาน ระหว่าง สำนักประกันฯ และคณะทำงานประกันคุณภาพ ซึ่งก็คือ คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งจากหน่วยงานและคณะวิชาต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

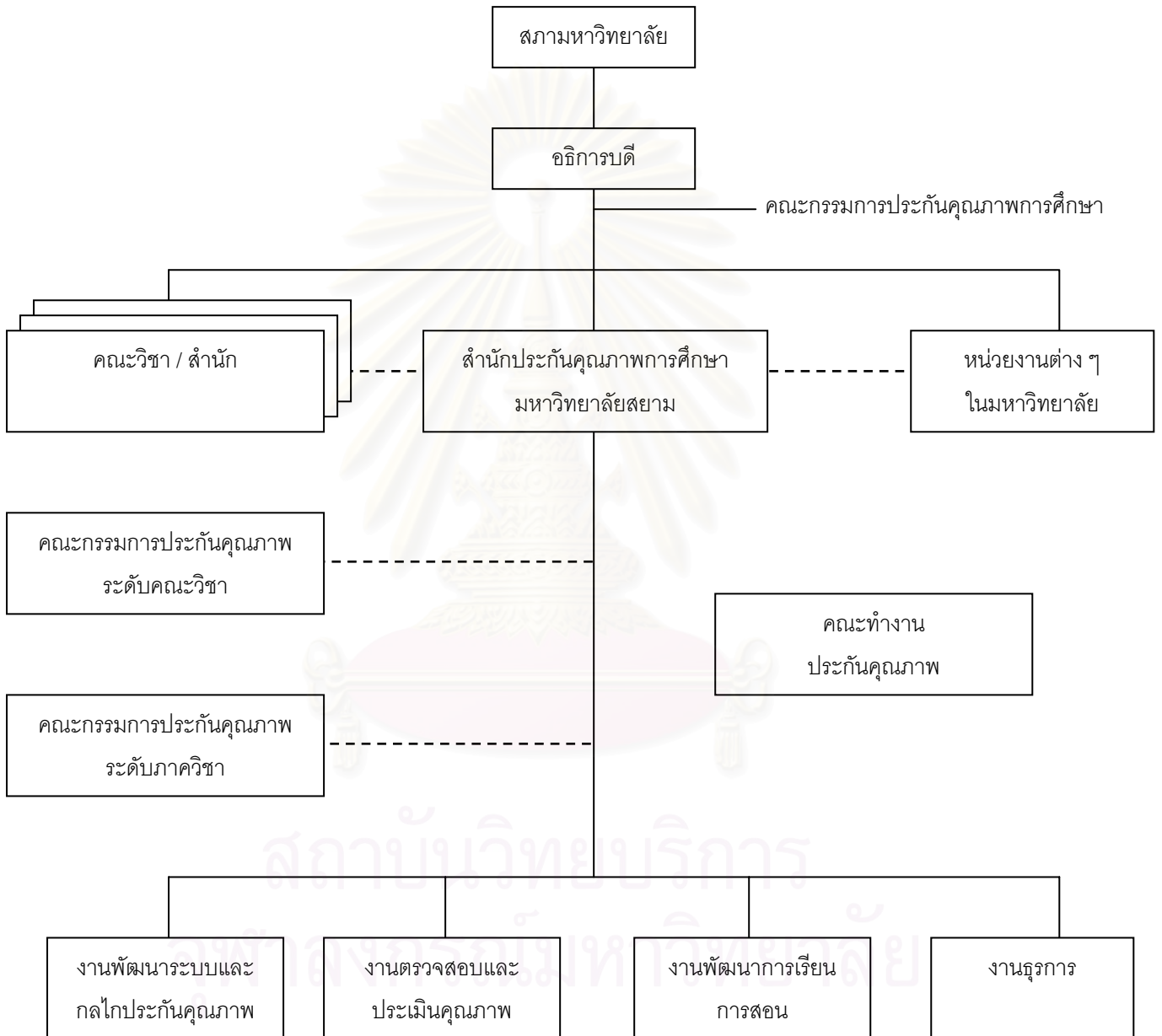
ในส่วนของการทำงานด้านนโยบายนั้น สำนักประกันคุณภาพการศึกษาจะทำงานร่วมกับคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งมี อธิการบดี เป็นประธาน ซึ่งคณะกรรมการฯ จะเป็นผู้กำหนดแนวทางของนโยบาย และกลยุทธ์ในการสื่อสารเพื่อให้เกิดการยอมรับระบบให้แก่สำนักประกันฯ และคณะทำงานประกันคุณภาพ ในการปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ให้ประสบความสำเร็จต่อไป

“ การประกันคุณภาพเป็นกระบวนการที่ต้องทำในทุก ๆ ระบบ ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงลงมาถึงระดับล่างสุด ในบางส่วนของผู้บริหารระดับสูงตรงนี้ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะให้การประกันคุณภาพของเรา สำเร็จหรือไม่สำเร็จ เพราะฉะนั้นการประกันคุณภาพเป็นนโยบายเอกชน เป็นนโยบายของผู้บริหารระดับสูง ในการประชุมกันตั้งแต่ระดับของรองอธิการบดี ซึ่งจะพูดถึงกระบวนการประกันคุณภาพ คณะกรรมการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยซึ่งประกอบไปด้วย ผู้ช่วยอธิการที่รับผิดชอบสำนักประกันเป็นประธาน อธิการบดีและรองอธิการบดีจะเป็นที่ปรึกษา พอเป็นที่ปรึกษาตรงนี้เรื่องทั้งหมดตรงมาจากที่ประชุม คือ การกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพ ก็มาสื่อสารออกไป เพราะฉะนั้นถึงแม้ผู้บริหารระดับสูงถึงแม้ท่านไม่ได้เป็นประธาน คือ ถึงแม้อธิการบดีไม่ได้เป็นประธานในคณะกรรมการการประกันคุณภาพ ท่านมอบหมายให้ ผู้ช่วยอธิการบดี รับนโยบายจากอธิการบดี แต่นโยบายที่ ผู้ช่วยอธิการที่เป็นประธาน ก็จะได้รับนโยบายมาจากอธิการบดีในที่ประชุม ตรงนั้นคือกระบวนการสื่อสารทำความเข้าใจ ของระดับสูงสุด แล้วอธิการบดีก็จะเชื่อมโยงมากับสภามหาวิทยาลัย สภามหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายชัดเจน แล้วก็นำมาประชุม รองอธิการบดีทุกฝ่ายจะประชุมกันทุกสัปดาห์ ดังนั้น นโยบายต่าง ๆ ก็มีความต่อเนื่องกัน กรณีการใช้การสื่อสารในการประชุมเพื่อแจ้งนโยบายลงไประดับล่าง ก็คือ ประชุมระดับคณะกรรมการประกันคุณภาพ เดือนละครั้ง มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ชัดเจน กรรมการชุดนี้ประกอบไปด้วย ผู้บริหารระดับสูง แล้วก็คณบดีทุกคณะ ผู้อำนวยการสำนัก และก็หัวหน้าภาคบางภาค ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานประกัน ” (พลเรือตรีหญิง ดร.สุภัทรา เอื้อวงศ์ , ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา : สัมภาษณ์, 26 ธ.ค.2546)

สำนักประกันคุณภาพการศึกษาจึงทำหน้าที่ประสานความร่วมมือของบุคลากรทุก ๆ ระดับในมหาวิทยาลัยเพื่อให้เกิดความสำเร็จในงานประกันคุณภาพ โดยรับนโยบายจากผู้บริหาร คือ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในการกระจายข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพฯ ผ่านคณะกรรมการประกันคุณภาพในระดับต่าง ๆ ทั้งระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะวิชา และระดับภาควิชา ไปยังคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคลากร โดย

กำหนดระบบการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยสยามเป็นไปตามแผนภาพ
ดังนี้

แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิแสดงระบบการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน



ที่มา : รายงานประจำปี สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยสยาม มิถุนายน 2545 – พฤษภาคม 2546 ฉบับที่ 2

จึงสามารถสรุปได้ว่า โครงสร้างของการทำงานในระบบประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยสยามจะแบ่งเป็นหลาย ๆ ระดับ และมีคณะกรรมการฯ ดูแลประสานงาน ทำการ ประเมิน รวมทั้งทำความเข้าใจและเผยแพร่ความรู้ในหลายระดับ โดยเริ่มจากคณะกรรมการ คุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยที่ทำงานร่วมกับอธิการบดี รองอธิการบดี และผู้ช่วย อธิการบดี ลงมาถึง ระดับคณบดี หัวหน้าภาค หัวหน้าแผนก จนกระทั่งเผยแพร่นโยบายทั้งหมด ไปยังเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ในแต่ละหน่วยงานก็จะมีคณะทำงานประกันคุณภาพ ซึ่งรับนโยบาย การดำเนินงานจากคณะกรรมการฯ ระดับมหาวิทยาลัยอีกด้วย ดังนั้นบุคลากรทุกคนไม่ว่าจะอยู่ ในหน่วยงานใด ทั้งคณะวิชา ภาควิชา หรือสำนักและแผนกต่าง ๆ ก็จะสามารถค้นหาข้อมูลและ รับรู้ข้อมูลให้สมบูรณ์ตามนโยบายมากยิ่งขึ้นได้จากสื่อต่าง ๆ ในหน่วยงานของตนเอง โดยเฉพาะสื่อบุคคล นั่นคือ ตัวแทนหรือคณะทำงานประกันที่ทำงานเกี่ยวกับระบบประกัน คุณภาพการศึกษาร่วมกับคณะกรรมการฯ ของมหาวิทยาลัย

แผนงานการดำเนินงานของสำนักประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปี 2545

1. แผนงานด้านประกันคุณภาพ

- 1.1) การเพิ่มพูนความรู้ด้านการประกันคุณภาพ จัดการอบรมความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการ ประกันคุณภาพให้กับบุคลากรและอาจารย์ใหม่ จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “การกำหนด ดัชนีคุณภาพและการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็ง” ให้กับคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับคณะ วิชา/ภาควิชา จัดการอบรมผู้ประเมินคุณภาพภายใน การส่งบุคลากรภายในเข้ารับการอบรม ภายนอกตามหน่วยงานต่าง ๆ จัด จัดทำคู่มือคุณภาพของมหาวิทยาลัย
- 1.2) การประเมินคุณภาพภายใน จัดทำการประเมินทั้งในระดับภาควิชา และระดับคณะวิชา

2. แผนงานด้านพัฒนาการเรียนการสอน

- 2.1) อบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “การจัดการเรียนการสอนมุ่งสู่คุณภาพ”
- 2.2) ประชุมวิชาการเรื่อง “การจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ”
- 2.3) การประเมินการเรียนการสอนรายวิชาประจำภาคและประมวผล
- 2.4) จัดอบรมอาจารย์พี่เลี้ยงด้านการสอน
- 2.5) ตรวจเพิ่มสะสมงานการสอน

การวางแผนการดำเนินงานในเชิงปฏิบัติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสยามนั้น ผู้บริหารระดับสูงด้านการกำหนดนโยบายได้คำนึงถึงการเกิดแรงต้านจากบุคลากรในช่วงแรกดังบทสัมภาษณ์ที่ได้ยกมาข้างต้น ดังนั้นผู้บริหารจึงได้ทำการวางรากฐานเพื่อสร้างวัฒนธรรมการประเมินให้กับบุคลากรล่วงหน้าก่อนการจัดตั้งสำนักประกันฯ เพื่อให้บุคลากรเกิดความคุ้นเคย อย่างไรก็ตามบุคลากรอาจจะยังคงมีความรู้สึกถึงปริมาณงานที่ถูกกำหนดให้ต้องทำมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องมีกลยุทธ์ที่สำคัญที่จะนำมาบริหารการสื่อสารในเชิงปฏิบัติเพื่อมิให้บุคลากรมีความรู้สึกในเชิงลบกับระบบประกันฯ เพราะจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความยากลำบากมากขึ้นหากไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทั้งหมด

ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ในส่วนของการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับ การบริหารการสื่อสารของระบบประกันคุณภาพการศึกษากับการยอมรับระบบของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยาม ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงด้านการกำหนดนโยบาย (Organisational Level) จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี และผู้ช่วยอธิการบดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสอบถามข้อมูล แนวคิด และการวางกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการบริหารการสื่อสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา นอกเหนือจากนั้น ผู้วิจัยยังได้สัมภาษณ์ ผู้บริหารระดับสูงด้านการปฏิบัติการ (Functional Level) จำนวน 7 ท่าน ได้แก่ คณบดีคณะวิทยาศาสตร์ คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณบดีคณะนิติศาสตร์ คณบดีคณะนิเทศศาสตร์ คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ คณบดีคณะศิลปศาสตร์ และผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางแห่งมหาวิทยาลัยสยาม ซึ่งแต่ละหน่วยงานของผู้บริหารทุก ๆ ท่านนั้น จะมีลักษณะการทำงานและพื้นฐานที่มีความแตกต่างกันตามสาขาวิชา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามการวิจัยทั้ง 2 ข้อ ดังต่อไปนี้

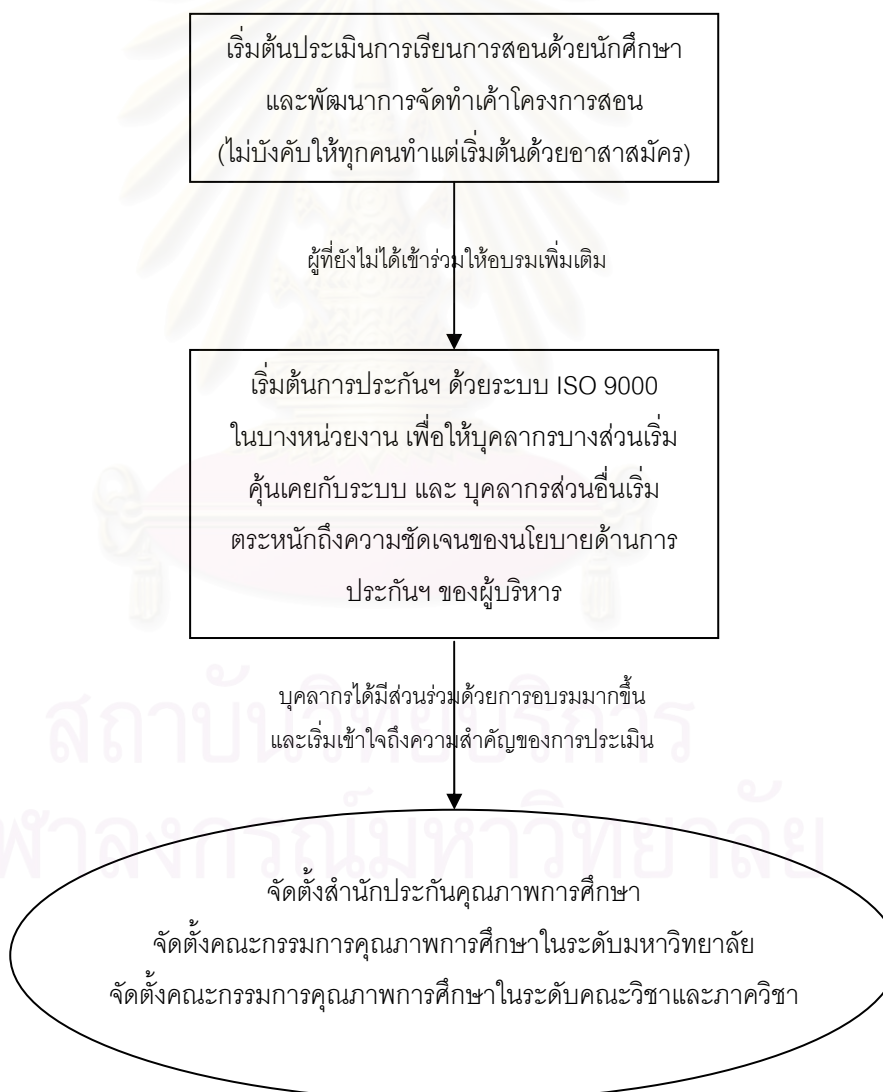
ปัญหำนำการวิจัยข้อที่ 1 :

กลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหารการสื่อสารในองค์กรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสยามเป็นอย่างไร

1. กลยุทธ์การใช้การสื่อสารเพื่อสร้าง “วัฒนธรรม” ใหม่ในองค์กร

การใช้กลยุทธ์ในการบริหารการสื่อสารในองค์กรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของผู้บริหารระดับสูงด้านการกำหนดนโยบายนั้น ผู้บริหารได้คำนึงถึงผลกระทบด้านการยอมรับระบบการประกันฯ เป็นสำคัญ ดังจากบทสัมภาษณ์ในเรื่องการริเริ่มสร้างวัฒนธรรมการประเมินในองค์กรเพื่อให้บุคลากรเริ่มเกิดความคุ้นเคย ผู้บริหารยังได้คำนึงถึงทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับระบบประกันฯ อีกด้วย ดังนั้นผู้บริหารจึงได้สร้างขั้นตอนในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการประกันฯ ให้แก่บุคลากรด้วยการใช้กลยุทธ์เป็นลำดับขั้นตอนดังนี้

แผนภูมิที่ 3 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการพัฒนาการสร้างวัฒนธรรมในองค์กร ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา



ตั้งที่อธิการบดีมหาวิทยาลัยสยามได้ให้คำจำกัดความถึงการสร้าง “วัฒนธรรม” การประเมินขึ้นในองค์กร เพื่อให้บุคลากรเริ่มตระหนักและรู้สึกคุ้นเคยกับระบบประกันฯ ซึ่งความเข้าใจในการใช้ระบบใหม่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการยอมรับระบบฯ และผู้บริหารเชื่อว่าบุคลากรจะมีส่วนร่วมในการใช้ระบบฯมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อบุคลากรได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกันที่มีความเชื่อถือในระบบแล้ว ก็จะทำให้เพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ เริ่มรับระบบใหม่ได้ง่ายขึ้นด้วย และบุคลากรเหล่านั้นก็จะมีแรงต้านต่อระบบฯ น้อยลง

2. กลยุทธ์การสร้างระบบการติดต่อสื่อสารในแนวนอน

ด้วยลักษณะเฉพาะของการบริหารองค์กรในระบบเอกชน ซึ่งมีความคล่องตัวสูงในการบริหาร โดยเฉพาะการตัดสินใจในการจัดการต่าง ๆ ของผู้บริหารมีความซับซ้อนน้อย จึงทำให้การเปลี่ยนแปลงและการยอมรับระบบใหม่ ๆ เข้ามาได้ง่ายมากยิ่งขึ้น เนื่องจากความคล่องตัวในการบริหารมีความยืดหยุ่นเป็นอย่างสูง ดังนั้นการกระจายข่าวสารข้อมูล นโยบายการปฏิบัติงานสามารถถ่ายทอดสู่บุคลากร และนำมาปฏิบัติจริงได้โดยง่าย ถึงกระนั้นก็ตามผู้บริหารก็ได้ตระหนักถึงการสื่อสารกันเองระหว่างบุคลากรด้วย เพราะการสื่อสารในแนวระนาบของบุคลากรที่มีตำแหน่งในระดับเดียวกัน หรือใกล้เคียงกันนั้น จะทำให้ทุกคนในกลุ่มสามารถซึมซับระบบประกันฯ ซึ่งเป็นระบบใหม่ได้ง่ายขึ้น ผู้บริหารจึงได้ใช้วิธีการจับกลุ่มบุคคลจากหลาย ๆ หน่วยงานให้ได้มีโอกาสทำงานร่วมกันมากยิ่งขึ้น เพื่อให้บุคลากรจากหลาย ๆ หน่วยงาน จะมีโอกาสในการทำงานร่วมกับบุคลากรจากหน่วยงานอื่น ๆ ได้ ซึ่งจะนำไปถึงการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน และการกระจายข่าวสารต่าง ๆ ผ่านระหว่างกันได้ด้วย

“ หลักจริง ๆ แล้วไม่ได้อยู่ที่ผู้บริหารออกคำสั่งออกไป ผู้บริหารเป็นแค่ผู้รวมระบบเท่านั้น มันอยู่ที่ตัวบุคคล ผมคิดว่าอันนี้คือสิ่งที่เราจะทำ เพราะว่าเอาผู้บริหารมานั่งดูว่าอันนี้ดีไหม ผู้บริหารหายตัวไป ระบบก็จะหายไป เราต้องทำการเปลี่ยนแปลงที่รับได้ เราต้องการเปลี่ยนแปลงที่อาจารย์ผู้สอนกับผู้บริหารเป็นผู้เก็บข้อมูล เป็นภาระหน้าที่รับเอาไปเลย อันนั้นคือ สิ่งที่เราวางแผนไว้แล้วเราได้มา คือการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรก็จะมี 2 รูปแบบ คือ Formal และ Informal อันแรกก็คือว่าเรื่องก็เป็นเรื่องสำคัญเพราะว่าระบบข้อมูลมันก็เป็นระบบข้อมูลเดียวกันแล้วก็จำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์ เพราะว่าต่อไปถ้าเราใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือสารสนเทศแล้ว มันต้องมาจากระบบสารสนเทศอันเดียวกัน แต่ในขณะเดียวกัน เราจะต้องไม่ใช่ไปขัดขวางการที่จะมี communication ระหว่างภาควิชา หรือสาขาวิชา เพราะว่าเราคิดกันดี ๆ แล้ว ภาควิชาหรือแต่ละสาขาวิชาก็เป็นสิ่งที่สมมุติขึ้นมา เพราะว่ามันไม่ใช่ของใครมันไม่ใช่สิ่งที

จับต้องได้ ภาควิชาหรือสาขาวิชาเกิดขึ้นมาเพื่อรับใช้ปรัชญาหรือว่าวัตถุประสงค์ขององค์กร เพราะฉะนั้น ผมคิดว่าสมมติว่าถ้าหัวหน้าภาคพูดกับอาจารย์ผู้สอน อาจารย์ผู้สอนพูดกับ หัวหน้าภาค หัวหน้าภาคพูดกับคณบดีได้คนเดียว คณบดีพูดกับรองอธิการบดี รองอธิการบดี พูดกับอธิการบดี ก็จะทำให้การทำงานช้าลง การ Communicate ที่ขึ้นมาสู่ผู้บังคับบัญชา อาจจะไม่ตรงกัน เพราะว่าจะมีการถ่ายทอดที่เป็นหลายชั้น ซึ่งในยุคข้อมูลข่าวสารเราต้องการ ข้อมูลที่ตรงกัน ดังนั้นถ้าเราใช้ระบบแบบที่เป็นทางการแต่เพียงอย่างเดียว ปัญหาที่ว่าการที่จะมี การสื่อสารสำหรับคนที่อยู่ต่างคณะกันก็จะเป็นไปได้ค่อนข้างยาก แต่ทางมหาวิทยาลัยสยามเรา จะมีการตั้ง Working Group ขึ้นมามากเพื่อให้มีการทำงานร่วมกันระหว่างคณะสาขาวิชา เช่น คณะกรรมการประชาสัมพันธ์ คณะกรรมการรับสมัครนักศึกษา เราจะมีจากหลายคณะ เท่ากับ ทำงานร่วมกัน เพราะเราคิดว่า ถ้าเราไม่สามารถทำให้ทำงานร่วมกันได้ ก็เกิดปัญหา เพราะ แต่ละหน่วยงานมีความชำนาญต่างกัน เช่น คณะนิเทศศาสตร์ก็จะเปิดสาขาในด้าน คอมพิวเตอร์ลำบาก เพราะอยู่คนละคณะ เพราะฉะนั้นเราก็อาจให้มีการสื่อสารที่ไม่เป็นสาย งานอย่างนี้ นั่นคือมีการสื่อสารข้ามคณะ ข้ามภาควิชา เพื่อให้มันมีโอกาสที่จะทำงานร่วมกัน เป็นทีม มันทำให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ขึ้นมา ที่ไม่เคยเกิดขึ้นอย่างเช่น สมมุติว่า คณะบริหารธุรกิจ อาจจะไปรวมกับคณะวิศวะ เปิดการบริหารงานทางด้านการผลิตขึ้นมา มันก็จะทำให้ง่ายขึ้น และที่สำคัญคือเมื่อทำงานด้านประกันคุณภาพก็จะทำให้ทุก ๆ ฝ่าย เข้าใจตรงกัน เพราะพูด ภาษาเดียวกัน ” (พรชัย มงคลวนิช ,อธิการบดีมหาวิทยาลัยสยาม : สัมภาษณ์, 6 ม.ค.2547)

จากกลยุทธ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ผู้บริหารใช้วิธีการที่ทำให้บุคลากรในหน่วยงานหนึ่ง ได้ รู้จักกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานย่อย ๆ ได้ทั้งหมด เมื่อ สามารถทำให้บุคลากรทั้งหมดได้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และมีสายใยการสื่อสารเชื่อมโยงกัน ได้ทั้งหมดแล้ว ผู้บริหารก็จะสามารถที่จะสั่งการตามแนวนโยบายที่ตนได้กำหนด ให้กระจายไป ได้ทั่วทั้งองค์กร นอกจากนั้นแล้ว ผู้บริหารก็ยังได้ตระหนักถึงความคงอยู่ของระบบจะต้องไม่ยึด ติดกับตัวบริหาร ดังบทสัมภาษณ์ที่ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ต่อตำแหน่งของผู้บริหาร ในคณะกรรมการบริหารก็เป็นไปได้เช่นกัน ดังนั้นกลยุทธ์ดังกล่าวจะทำให้ระบบประกันฯ หยั่งลึก ลงไปในสำนึกของบุคลากรต่อหน้าที่ที่จะต้องทำการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่เสมอ และการ ได้ทำงานร่วมกับบุคลากรจากหน่วยงานอื่น จะทำให้บุคลากรได้ทราบถึงความคืบหน้าในการ ทำงานประเภทเดียวกัน (เช่น การประกันคุณภาพฯ) ของหน่วยงานอื่น ว่ามีการพัฒนาและ ก้าวหน้ามากกว่าของตนมากเพียงใด ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้ตนเองต้องทำงานเพื่อพัฒนา คุณภาพของงานของตน เพื่อให้หน่วยงานที่ตนอยู่ได้มีผลงานที่ดีทัดเทียมกันด้วย

3. การแสดงความชัดเจนในการกำหนดนโยบายของผู้บริหารระดับสูง

การใช้กลยุทธ์การบริหารงานการสื่อสารให้ประสบความสำเร็จนั้น ลักษณะเฉพาะขององค์กรเอกชนก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ โดยเฉพาะลักษณะความเอาใจจริงเอาใจของผู้บริหาร จะเป็นแรงเสริมให้บุคลากรมั่นใจถึงแนวนโยบายขององค์กร

“ สิ่งสำคัญที่ทำให้มหาวิทยาลัยสยามมีความชัดเจนในการทำงานประกันคุณภาพ ก็เพราะว่าท่านอธิการบดีได้ลงมาจัดการบริหารด้วยตนเอง หรือที่จะเรียกกันง่าย ๆ ว่า ท่านลงมา “เล่น” เอง ดังนั้นคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ของเรา ก็จะได้รู้ได้ด้วยสัญชาตญาณเองว่า ผู้บริหารเอาใจจริงกับเรื่องนี้ และเข้าใจความตั้งใจของท่านว่าต้องการให้พวกเราเดินไปในทางไหน การที่ทุกคนทำงานให้ท่านเพื่อสนองนโยบายตามที่ท่านบอกไว้หรือกำหนดไว้ก็จะง่ายมากขึ้น คุณสังเกตได้ง่ายที่สุดเลยว่า ท่านอธิการบดีจะเข้าร่วมประชุมในการประชุมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ ให้มากที่สุด ถ้าท่านติดภารกิจอื่นแล้วไปเข้าร่วมไม่ได้ ท่านก็จะมอบหมายให้ผม หรือผู้ช่วยท่านอื่น ๆ เข้าร่วมแทน แต่ท่านปรากฏตัวในที่ประชุม ทุก ๆ คนก็จะเข้าใจเป็นอย่างดีว่า นี่คือนโยบายที่สำคัญที่ท่านจะต้องสนองนโยบายให้ได้ดีที่สุด ทำให้ไม่เกิดการงานแบบสุขเอาเผากินในมหาวิทยาลัยของเรา เจ้าหน้าที่และคณาจารย์ก็จะตั้งใจทำงานกันมากยิ่งขึ้น เพราะรู้ว่าผู้บริหารมีความต้องการอย่างไร เพราะท่านบอกนโยบายลงมาอย่างชัดเจน ” (ศ.ดร.นิพนธ์ สุขปริดี, รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยสยาม : สัมภาษณ์, 22 ธ.ค.2546)

นอกจากนั้นแล้ว ข้อดีของการเป็นองค์กรเอกชนภายใต้การบริหารของผู้นำในการตัดสินใจเพียงคนเดียว คือ การบริหารแบบมีศูนย์กลางทำให้การเบิกจ่ายงบประมาณเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และมีอุปสรรคน้อย จึงทำให้คณะทำงานเกิดกำลังใจ และความมั่นใจที่จะจัดการกับระบบฯ ได้ง่ายดายนมากขึ้น

“ จะเห็นได้ว่าสำนักประกันฯ จำเป็นที่จะต้องจัดการระบบประกันฯ ทั้งหมด ให้เรียบร้อย ภายในเวลาที่ค่อนข้างจะจำกัด คือ ประมาณ 2-3 ปี ก่อนที่จะมีการตรวจจาก สมศ. ดังนั้นการเตรียมตัวที่กระชั้นชิดก็ต้องใช้งบประมาณเพิ่มมากขึ้นเป็นเงาตามตัว เช่น การตั้งสำนักงาน การจัดเอกสาร การอบรม ก็ต้องใช้งบที่ค่อนข้างมาก และก็ต้องต่อเนื่องด้วย ทั้งนี้ด้วยความที่เราเป็นสถาบันเอกชนและท่านอธิการบดีก็มีความเอาใจจริงเอาใจและที่ตั้งใจจริงในเรื่องนี้มาก ทำให้การอนุมัติเบิกจ่ายสามารถทำได้เร็วเพราะเรามีผู้นำที่ปฏิบัติอย่างชัดเจนตามนโยบายที่ท่านคิดเอาไว้ เมื่อท่านให้ความสำคัญมากผลดีที่เห็นได้ชัดเจนตามมาก็คือ เจ้าหน้าที่

ของเราทุกคนก็จะเกิดความมั่นใจในการทำงาน เพราะว่ามันไม่มีการติดขัด ก็เลยมั่นใจว่า นโยบายที่ผู้บริหารให้มา จะได้รับการดูแลให้เกิดขึ้นจริง ๆ ไม่มีการเลิกล้มโครงการกลางคัน ” (สุภัทรา เอื้อวงศ์, ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา : สัมภาษณ์, 26 ธ.ค.2546)

จากบทสัมภาษณ์ดังกล่าว จะเห็นได้ว่า บุคลากรสามารถที่จะยอมรับระบบได้เร็วมากขึ้น เมื่อบุคลากรมีความมั่นใจในตัวผู้บริหารว่าจะสานต่อโครงการตามนโยบายอย่างชัดเจน เพราะมีแรงผลักดัน และแรงสนับสนุนจากเบื้องบนสู่เบื้องล่างอย่างเด่นชัด โดยเฉพาะการจัดหาบุคลากรที่เหมาะสมคือ ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ และการจัดหางบประมาณที่เหมาะสมตามความเป็นจริง จึงทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุก ๆ ระดับว่าระบบฯ ที่นำมาใช้ใหม่นี้ จะไม่มีการยกเลิกในระหว่างการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้รางวัลกับคณาจารย์ผู้ทำเค้าโครงการสอน และเพิ่มสะสมงานดีเด่นในแต่ละปี ก็ยิ่งเพิ่มความมั่นใจในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบฯ มากขึ้นอีกด้วย

นอกจากนั้นอธิการบดีมหาวิทยาลัยสยามได้พิจารณาถึงศักยภาพโดยรวมของฝ่ายบริหารด้านปฏิบัติการทุกแผนก ว่ามีความสามารถเพียงพอที่จะควบคุมและเผยแพร่ข่าวสารได้ตามที่ต้นตอต้องการ และจะต้องมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานไปในทางเดียวกันด้วย ดังนั้นการสร้างเป้าหมายของมหาวิทยาลัยในแต่ละปีจึงมีความชัดเจน และปฏิบัติได้จริง โดยที่ทุก ๆ หน่วยงานจะต้องวางแผนโครงการประจำปีของหน่วยงานให้สอดคล้องและรองรับกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย รวมทั้งบุคลากรมีโอกาสสร้างผลงานได้ตรงตามเป้าหมายหลักของมหาวิทยาลัยด้วย ยกตัวอย่างเช่น โครงการพัฒนาสื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอนของคณะนิเทศศาสตร์ ประจำปี 2546 เป็นโครงการที่สนับสนุนเป้าหมายของมหาวิทยาลัย 3 ประการ คือ

1. Growth หมายถึง จำนวนนักศึกษาเพิ่มขึ้นในภาคการศึกษาต่อไป 5%
2. Retire Student หมายถึง จำนวนนักศึกษาที่พ้นสภาพลดลง 30%
3. QA หมายถึง ได้รับการตรวจประเมินคุณภาพจาก สมศ.

ผู้บริหารจะให้การสนับสนุนโครงการของคณาจารย์โดยที่โครงการต่าง ๆ เหล่านั้น จะต้องสนับสนุนเป้าหมายหลักของมหาวิทยาลัยด้วย บุคลากรจึงมีความมั่นใจในการบริหารงานของผู้บริหารว่า จะมีนโยบายและเป้าหมายชัดเจน และตนเองก็สามารถที่จะปฏิบัติตามนโยบายที่มีอยู่ได้อย่างไร

4. การแก้ทัศนคติเชิงลบของบุคลากรต่อระบบ

ระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบใหม่ที่มหาวิทยาลัยสยามได้นำเข้ามาใช้เพื่อพัฒนาการบริหารองค์กร ดังนั้นการที่บุคลากรจะยอมรับระบบใหม่ได้นั้น ผู้บริหารจะต้องทราบถึงทัศนคติเดิมของบุคลากร และรูปแบบการทำงานแบบเดิมของบุคลากรว่าเป็นเช่นไร โดยเฉพาะภาระหน้าที่เดิมของอาจารย์ที่จะต้องรับผิดชอบทั้งงานด้านการสอน การทำวิจัย และงานบริการทางวิชาการ จึงอาจจะทำให้อาจารย์รู้สึกว่าการประกันที่มีเพิ่มขึ้นจากเดิม เป็นการเพิ่มภาระงานให้กับตนเอง ซึ่งอาจจะทำให้เกิดการต่อต้านระบบได้

“ เพราะงานเดิมมันเยอะมาก เพราะทุกคนมีงานประจำอยู่ ผมเองเป็นคนปกติผมก็มีงานเขียน มีงานวิจัยระดับของมหาวิทยาลัยต้องมานั่งคิดมั่ง ต้องมานั่งเขียนเอง เวลามันก็ไม่ค่อยมี รู้มั๊ยว่าเพราะเรามันก็ไม่มีคนช่วยด้วย เพราะว่างานของแต่ละคนที่มาช่วย แค่มีกิจงานของภาควิชา งานของอาจารย์ก็มีมากมายอยู่แล้ว แต่ทำได้ถึงขนาดนี้ก็ถือว่าดีมีประสิทธิภาพ ผมดูแล้วองค์กรมันใหญ่ ความร่วมมือในการทำงานยังมีอุปสรรคค่อนข้างสูง เพราะว่า อาจารย์เราเคยชินกับระบบเก่า คือทำอะไรก็ต้องมีคำตอบแทน หรืออีกอย่างเช่นการทำงาน QA ก็ต้องบอกว่าให้เวลาเค้า ในการที่จะออกไปหาข้อมูล และจะต้องให้ทั้งอาจารย์ ทั้งเจ้าหน้าที่ ไม่รู้สึกเบื่อกับ QA ไม่เช่นนั้น ก็จะไม่มีการอยากจะทำ คือ ถ้าพวกเขาไม่เข้าใจถึงข้อดีของ QA ก็จะทำให้เขาเบื่อกับระบบมากขึ้น จึงต้องมีวิธีการบอกเขาให้รู้ถึงความสำคัญของมัน ” (ผศ.สรายุทธ วรสุมนต์, คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ : สัมภาษณ์, 4 ธ.ค.2546)

เมื่อผู้บริหารเข้าใจถึงความรู้สึก และการเพิ่มภาระงานมากขึ้นกว่าเดิมของเจ้าหน้าที่ และบุคลากรซึ่งอยู่ภายใต้บังคับบัญชาได้ ก็จะสามารถหาแนวทางการทำงานที่จะแก้ไขทัศนคติ และกลยุทธ์ที่จะใช้ในการบริหารรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมได้ กลยุทธ์ที่สำคัญในการช่วยให้บุคลากรยอมรับระบบได้ก็คือ การควบคุมให้ข่าวสารกระจายไปได้ทั่วทั้งหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรทุก ๆ คนได้สัมผัส และปฏิบัติงานด้านการประกันการศึกษาได้ทั่วถึง และได้รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการขับเคลื่อน วัฒนธรรมการประเมินตามนโยบายหลักของมหาวิทยาลัย ดังนั้นผู้บริหารจึงใช้วิธีการ “หมุนเวียนงาน” โดยให้บุคลากรแต่ละคนได้ผลัดเปลี่ยนกันเข้ามาปฏิบัติงานด้านการประกันการศึกษาหมุนเวียนกันไป โดยจะสลับสับเปลี่ยนกันในทุกภาคการศึกษา ทั้งการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง การเข้าร่วมประชุมในระดับมหาวิทยาลัย หรือการเข้าร่วมประเมินเอกสารการประกันของหน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยด้วยเช่นกัน

“ เพราะผมตระหนักว่า ในมหาวิทยาลัยเรายังมีคนเข้า ๆ ออก ๆ เพราะฉะนั้นเรายังขึ้นกับคนใดคนหนึ่งไม่ได้ เพราะฉะนั้นเราต้องมีทีม ทีมก็จะสลับสับเปลี่ยนกัน ทีมนี้เคยอยู่ในระดับภาคก็สลับมาอยู่ในระดับคณะ หรือดันขึ้นไป ทีมงานของมหาวิทยาลัย ไขว่กันไปไขว่กันมา ไม่มีตายตัว ซึ่งก็จะไม่ทำงานกันตามตำแหน่ง อันนี้ไม่ใช่วิถีที่ดีนัก สมมติผู้บริหารระดับสูงบอกว่าต้องเอาคนมีประสบการณ์คนนี้ หัวหน้าภาคคนนี้ ถ้าใช้วิธีนั้นคนอื่น ๆ ก็จะได้ประสบการณ์โดย เพราะว่าส่งไปก็แค่นั้น มันเหมือนกับว่ามีอะไรทำขึ้นมา พวกนั้นก็ถูกทำอยู่ตลอด แล้วเดี๋ยวพวกนั้นก็ล้ม จะไม่ไหว จะอ่อน เราจึงใช้วิธีการสลับกัน เอาทุกคน เพราะฉะนั้นมันเกิดการเรียนรู้ที่ดีทำให้ทุก ๆ คนได้รับข่าวสาร ความรู้เท่า ๆ กันดีด้วย และแต่ละคนก็เกิดการเรียนรู้ในระดับที่ต่างกัน แล้วเอาการเรียนรู้มาแลกเปลี่ยนกันได้ คนนี้อยู่ในภาควงนี้อยู่ในทีมมหาวิทยาลัย อีกวันหนึ่งผมดึงกลับมาทำงานของคณะ เพราะทุกคนจะมีความรู้ QA เป็นหลักเดียวกัน คณะผมจะสามารถถื่นไหล ใครทำอะไรก็ได้ เพราะได้รับข่าวสารเทียบเท่ากัน คนจะรู้ว่าอาจจะถูกสลับทีมเมื่อไรก็ได้ ไปข้างนอกก็เหมือนกัน เพราะการสื่อสารระหว่างทีมก็คือ มันก็มีอยู่ของเราก็คือ ซีร็อก แพ็ก แลกเปลี่ยนกัน สมมติว่าได้ของออสเตรเลียมาจากทบวง ผมก็จะซีร็อกเป็นเล่มโต ๆ สมาชิกทีมงานสัก 6-7 คน ก็กระจาย ก็เป็นพวกเอกสาร เพราะเรามีข้อจำกัดเรื่องคอมพิวเตอร์ ผมเข้าใจว่าอาจารย์มี mail แต่คงไม่เวิร์ค แต่อย่างที่เราใช้ไม่เป็นทางการก็เยอะ สมมติว่าไปประชุมมาเสร็จ เดียวเขาก็มาคุยกับผม รูปแบบไม่เป็นทางการ ในภาคจะคุยกันทุกอาทิตย์ ในคณะก็คุยกันระหว่างหัวหน้า และสรุปกันว่าจะต้องแบ่งงานกัน คนไหนรับเรื่อง QA คนนั้นต้องตามเรื่องเดิมกันอีกคนเพื่อให้ต่อเนื่อง เขาจะตามงานกันเองทำให้งานต่อเนื่องได้ดี และกระจายงานได้ทั่วถึง ” (ดร.จิระศักดิ์ เกษรสุวรรณ ,คนบดเคี้ยว วิทยาศาสตร์ : สัมภาษณ์, 30 ต.ค.2546)

การให้มีการสับเปลี่ยนการทำงานดังกล่าว จะต้องมีการสื่อสารภายในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพด้วยจึงจะประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นการจัดการประชุมภายในทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารกันเอง จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเมื่อคนแรกทำงานด้านการประกันเสร็จไปแล้วในช่วงที่หนึ่ง ก็จะต้องมอบหมายงานต่อไปให้กับคนที่สอง เพื่อให้งานเกิดความต่อเนื่องได้ต่อไป และตนเองก็จะถูกหมุนเวียนไปทำงานอื่น ๆ เพื่อให้งานใหม่ของตนมีความต่อเนื่องจากคนก่อนหน้าตนด้วย

5. การประเมินคุณภาพภายในเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร และสร้างการแข่งขัน ระหว่างหน่วยงานย่อย

โครงสร้างการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสยาม จะมีการแบ่งกลุ่มการทำงานทั้งในระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะวิชา (เทียบเท่าระดับสำนักหรือแผนก) และระดับภาควิชา และในทุก ๆ ภาคการศึกษาจะมีการหมุนเวียนกันเพื่อตรวจสอบเอกสารการประเมินของฝ่ายอื่น ๆ ซึ่งเรียกว่า การประเมินภายใน เพื่อเป็นการตรวจสอบขั้นแรกก่อนที่จะมีการประเมินคุณภาพภายนอกจาก สำนักงานรับรองมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา (สมศ.) วัตถุประสงค์หลักของการประเมินภายในจึงมีขึ้นเพื่อให้แต่ละหน่วยงานได้ทราบถึงการประเมินตนเอง และมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารด้านเทคนิค วิธี และเรียนรู้การจัดเตรียมข้อมูลด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน

นอกเหนือจากนั้นแล้ว เมื่อแต่ละหน่วยงานย่อยมีการแลกเปลี่ยนความรู้กันแล้ว ก็จะทำให้เกิดการสื่อสารในระดับแนวนอนมีความเข้มข้น และมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพราะบุคลากรทุกคน จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในหน่วยงานย่อย จนถึงระดับองค์กร ในการทำงานด้านต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น การแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาก็จะเกิดขึ้นมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความตระหนักถึงการเกิดระบบใหม่ และจะทำให้แต่ละบุคคลได้ยอมรับมากยิ่งขึ้น เพราะบุคลากรทุกคนจะได้เรียนรู้การทำงานของคนอื่น ๆ ทั้งในหน่วยงานตนเอง และนอกหน่วยงานว่าบุคคลอื่น ๆ มีความกระตือรือร้นในการทำงานนี้กันมาก ก็จะทำให้ตนเองรู้และเข้าใจได้ดีขึ้นว่าระบบการประกันคุณภาพฯ มีความสำคัญต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการยอมรับในระบบฯ ได้ดียิ่งขึ้น ดังตัวอย่างการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยสยาม ซึ่งเป็นหน่วยงานในระดับสำนัก ที่จะต้องเป็นศูนย์กลางด้านข้อมูลให้กับทุก ๆ คณะวิชา จึงจำเป็นที่จะต้องรับรู้ถึงความก้าวหน้าด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละหน่วยงานเป็นอย่างดี

“ หน่วยงานใน ม.สยาม ที่เริ่มดำเนินการประกันคุณภาพล่าสุดก็คือสำนักหอสมุดฯ จะเห็นได้ว่าคณะต่าง ๆ ก็เริ่มเข้าสู่ระบบเรื่องการประกันคุณภาพ ของสำนักหอสมุดฯ ก็จะเป็นตามออกไป ดังนั้นแม้ว่าเราจะเข้าระบบประกันคุณภาพช้าที่สุด กลายเป็นว่าในฐานะที่สำนักหอสมุดฯ ยังไม่ได้รับการตรวจตามขั้นตอนต่าง ๆ เราก็ยังต้องปฏิบัติงานแบบล้าหน้า นั้นก็คือว่าเราจะต้องให้คำตอบแล้วก็อธิบายถึงความสำคัญของหน่วยงาน และเรียนรู้การทำงานจากคณะฯ อื่น ๆ และนำความรู้นั้นมาใช้ในการบริหารจัดการในรูปแบบของเรา การทำงาน

กับหน่วยงานอื่น ๆ จึงสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเราเป็นศูนย์กลางด้านข้อมูลเอกสารต่าง ๆ “ (กรณีการ ศิริเขตต์ ,ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง : สัมภาษณ์, 27 ธ.ค.2546)

การรับรู้เทคนิค วิธีการในการทำงานของระบบฯ จึงสามารถเรียนรู้ได้จากหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งข้อดีที่ทำให้ระบบประสบความสำเร็จ และข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นของหน่วยงานอื่น ที่สามารถนำมาปรับปรุงพัฒนาขึ้นให้ดียิ่งขึ้นได้ นอกจากนี้การประเมินคุณภาพภายในจะทำให้หน่วยงานหนึ่งทราบถึงความก้าวหน้าของหน่วยงานอื่น ๆ และจะเป็นแรงผลักดันที่สำคัญให้หน่วยงานของตนจะต้องพัฒนาตามแบบอย่างให้ทัน จึงทำให้เกิดการแข่งขันกันเองภายในแต่ละหน่วยงานว่า การประกันคุณภาพฯ ของตนสามารถทำได้มีประสิทธิผลดี เมื่อบุคลากรของหน่วยงานอื่น ๆ เข้ามาประเมิน ก็จะสามารถแสดงผลงานได้อย่างภาคภูมิใจ ว่าหน่วยงานของตนปฏิบัติงานด้านการประกันได้เป็นอย่างดี

“ เมื่อเราได้ทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่จากคณะฯ อื่น เราก็จะได้ข้อแนะนำที่มีประโยชน์จากคณะฯ อื่น ๆ ด้วย เช่น การจัดองค์ประกอบ การจัดทำดัชนีชี้วัด ทั้งของเราและของเขาจะเป็นครูที่สอนกันเองได้ดี สิ่งสำคัญก็คือ อาจารย์ในคณะฯ เราก็จะมีความมุ่งมั่น ขยันขันแข็งในการทำงานประกันฯ เพราะอย่างน้อยเราก็จะทำให้หน้าหน้ากว่าของคนอื่นไม่ได้ คือ จะต้องทำให้เท่ากัน หรือถ้าให้ดีกว่าก็ต้องทำให้ดีกว่า คนในคณะฯ ก็จะเริ่มรู้สึกมีการแข่งขันกันเล็ก ทั้ง ๆ ที่ไม่ได้มีรางวัลอะไรที่ชัดเจน แต่รางวัลที่ได้จากการทำงานให้หน่วยงานในระดับเดียวกันได้ดู ก็คือความภาคภูมิใจที่เราทำได้ถูกต้อง คือได้ show ผลงานให้กับคนอื่นดูนั่นเอง การประเมินภายในจึงแรงผลักดันที่สำคัญซ่อนอยู่ด้วย “ (ดร.อุราเพ็ญ ยิ้มประเสริฐ ,รองคณบดีคณะนิเทศศาสตร์: สัมภาษณ์, 4 พ.ย.2546)

สรุป

การสร้างกลยุทธ์เพื่อใช้ในการบริหารการสื่อสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสยาม มีกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุด คือ ทำให้บุคลากรทุก ๆ ระดับมีความรู้ ทักษะ และ การยอมรับระบบได้ด้วยการสร้าง “วัฒนธรรมการประเมิน” ให้กับบุคลากร เพื่อให้บุคลากรเข้าใจถึงความสำคัญของระบบโดยรวม และเกิดพฤติกรรมร่วมในการปฏิบัติงานร่วมกันโดยผ่านระบบ “การสื่อสารในแนวนอน” เป็นสำคัญเพื่อให้ข่าวสารสามารถแพร่กระจายไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งนโยบายในการใช้ระบบใหม่นี้ ผู้บริหารจะมี “การแสดงความชัดเจน” ในการดำเนินงานตามนโยบายเพื่อให้บุคลากรเกิดความมั่นใจในการคงอยู่ของระบบว่าเป็นระบบที่ดีและมีความสำคัญยิ่งในการพัฒนาองค์กร

สำหรับบุคลากรที่ทำงานในรูปแบบเดิมอื่น ๆ มาก่อนนั้น อาจะยังคงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการนำระบบใหม่เข้ามาใช้ เช่น ความรู้สึกว่ามีงานเพิ่มมากขึ้นโดยไม่จำเป็น ผู้จึงใช้วิธี “แก้ไขทัศนคติเชิงลบ” เหล่านี้ ด้วยการให้บุคลากรไม่ทำงานเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพฯ เพียงกลุ่มเดียว แต่จะให้ทุก ๆ คน ได้สลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานกัน เพื่อให้มีความเท่าเทียมกันด้านภาระงาน นอกจากนั้นแล้ว การตรวจสอบงานกันเองระหว่างหน่วยงานด้วยการ “ประเมินคุณภาพภายใน” ก็จะสร้างความสัมพันธ์ การเรียนรู้งานที่เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพฯ ของหน่วยงานอื่น ๆ ได้มากขึ้น ซึ่งจะทำให้แต่ละหน่วยงานมีการแข่งขันกันเองภายในองค์กร เป็นแรงผลักดันให้วัฒนธรรมการประเมินเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมได้อย่างต่อเนื่องเป็นอย่างดี

ปัญหานำการวิจัยข้อที่ 2 :

ปัจจัยการสื่อสารใดบ้างที่มีผลต่อความสำเร็จในการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยาม

การใช้วิสัยทัศน์ของผู้บริหารในการวิเคราะห์ลักษณะเฉพาะขององค์กร

การวางแผนบริหารและจัดการด้วยการสื่อสารเพื่อให้บุคลากรในองค์กรยอมรับในระบบประกันคุณภาพการศึกษาของผู้บริหารของมหาวิทยาลัยสยามนั้น ผู้บริหารได้มีการเตรียมการดำเนินการคัดเลือกผู้ทำหน้าที่ในการเผยแพร่ในเรื่องการประกัน การจัดเตรียมข้อมูลข่าวสาร การเลือกข่าวสาร การใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ให้สอดคล้องกับลักษณะของบุคลากรในการทำงานเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน ผู้บริหารเริ่มต้นการจัดการด้วยการศึกษาคุณลักษณะขององค์กร และพฤติกรรมของบุคลากรเป็นอันดับแรก

“ เมื่อเราได้มั่นใจที่จะต้องใช้ระบบประกันฯ อย่างแน่นอนแล้ว ผมก็ต้องมองสภาพแวดล้อม และลักษณะของพวกเราทุกคนก่อนว่า มหาวิทยาลัยเอกชนนั้น เราใช้การบริหารที่รวดเร็ว ฉับไว เพื่อให้การพัฒนาอย่างเด่นชัด จะสังเกตเห็นว่า ทุก ๆ ปี เราจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี ทีละนิด ๆ ทีนี้เราก็ต้องดูด้วยว่า ทีมผู้บริหารจะรับมือไหวไหม ทั้งคนบดี หัวหน้าภาค หัวหน้าแผนก ต้องสังเกตว่าเขาเคยชินกับระบบแบบใดบ้าง มีระบบวัฒนธรรมใดที่ยึดถือตรงกัน คำตอบที่ได้และเห็นชัดก็คือ คนของเราทุกคนมีความพร้อมที่จะรองรับการปรับเปลี่ยนได้เป็นอย่างดี คนในทุก ๆ แผนกก็พร้อมที่จะประสานงานกันดี ผมก็คิดว่าพวกเราทุกคนน่าจะรับการปรับเปลี่ยนที่จะมีขึ้นใหม่ได้ในระดับหนึ่งอยู่แล้ว ” (พรชัย มงคลวนิช ,อธิการบดีมหาวิทยาลัยสยาม : สัมภาษณ์, 6 ม.ค.2547)

การวิเคราะห์ห้องศักรที่ต้นบริหารอยู่ จึงเป็นจุดเริ่มต้นในการวางแผนเพื่อที่จะหาปัจจัยทางการสื่อสารที่จะทำให้การเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพให้ประสบความสำเร็จได้ต่อไป การจัดการบริหารให้แต่ละคนะมีการทำงานร่วมกันในขณะที่ผู้บริหารก็แสดงความตั้งใจว่าพร้อมที่จะสนับสนุนและอนุมัติการเกิดขึ้นของระบบใหม่ ทำให้บุคลากรมีการเตรียมพร้อมที่จะรับระบบใหม่ ๆ นั้นได้ดีขึ้น ซึ่งผู้บริหารเชื่อว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยสยามมีความตั้งใจในการทำงานเป็นอย่างสูง เนื่องจากระบบการบริหารในแบบเอกชน ซึ่งมีจุดเด่นที่สำคัญคือ การมีผู้นำที่ชัดเจนเพียงคนเดียวในการสั่งการ กำหนดนโยบาย และไม่มีการเปลี่ยนผู้นำบ่อยครั้ง ทำให้แนวทางในการปฏิบัติงานสามารถที่จะเกิดขึ้นได้จริง

ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อความสำเร็จในการยอมรับระบบของบุคลากร มีดังต่อไปนี้

1. ผู้นำในการเผยแพร่ข่าวสารและบริหารงานระบบประกันคุณภาพการศึกษา
2. การจัดเตรียมข้อมูลข่าวสาร การเลือกประเด็น และสาระสำคัญที่ใช้ในการนำเสนอ
3. หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกและกำหนดสื่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
4. ความคาดหวังของผู้บริหารต่อบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

1. ผู้นำในการเผยแพร่ข่าวสารและบริหารงานระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ถึงแม้ว่าผู้บริหารจะมีความเข้มแข็งในการเป็นผู้นำในองค์กรเป็นอย่างสูงแล้ว อย่างไรก็ตามการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพให้แก่บุคลากรก็มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับระบบ การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลไปสู่บุคลากรของมหาวิทยาลัยนั้น จึงจะต้องมีการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมในการทำงานนี้

“ คนที่เข้ามาช่วยจัดการจัดระบบ QA ในช่วงแรก ๆ ของเรา ก็คือ อ.ศรีไพร (ผศ.ดร.ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล : ผู้วิจัย) ซึ่งท่านเป็นผู้ที่มีทักษะและมีความสนใจในการทำวิจัย การทำการประเมินอยู่แล้ว ดังนั้นด้วยความสามารถที่ท่านมีอยู่ อ.ศรีไพร จึงได้เข้ามามีบทบาทในการจัดการในช่วงแรก พอหลังจากนั้นเมื่อทุกคนได้เริ่มคุ้นเคยกับคำว่า QA พอสมควร ก็มาถึงยุคของ อ.สุภัทรา (พลเรือตรีหญิง ดร.สุภัทรา เอื้อวงศ์ : ผู้วิจัย) อ.สุภัทรา เป็นผู้ที่มีการประสบการณ์

สูงท่านหนึ่งด้านการประกันคุณภาพ ท่านมีความคุ้นเคยกับระบบการทำประกันจากข้างนอกดี อยู่แล้ว ทั้งด้านความรู้เกี่ยวกับระบบท่านก็สามารถสร้างระบบที่ชัดเจนให้กับเราได้อีกด้วย ซึ่ง หลักการทำงานของเราก็ต้องเลือกจากประสบการณ์ และความสามารถเป็นหลัก ” (พรชัย มงคลวนิช ,อธิการบดีมหาวิทยาลัยสยาม : สัมภาษณ์, 6 ม.ค.2547)

การคัดเลือกผู้นำในการบริหารงานด้านการประกันคุณภาพนั้น จึงใช้มาตรฐานด้าน ทักษะของผู้นำเป็นสำคัญ เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงเชื่อว่า ความชำนาญพิเศษที่บุคคลมีอยู่จะ ทำให้บุคลากรอื่น ๆ มีความเชื่อถือต่อตัวบุคคลได้ง่ายมากขึ้น เพราะบุคลากรในแต่ละหน่วยงาน จะมีความเกรงใจ และให้เกียรติ ผู้ชำนาญพิเศษในแขนงวิชา หรือประสบการณ์ที่มีอยู่โดยตรง

“ การทำงานร่วมกันบ่อย ๆ และสถานะความเป็นครูของพวกเขาทุกคน ก็ทำให้เกิดการ ให้เกียรติซึ่งกันและกันมากขึ้น เรื่องนี้เป็นลักษณะเฉพาะที่สำคัญจริง ๆ ในการทำงานใน สถาบันการศึกษา มันทำให้การต่อต้านต่อคนใหม่ ๆ น้อยมาก เพราะพวกเราทุกคนมีการให้ เกียรติกันดีมาทีเดียว จริง ๆ แล้วนักวิชาการก็อาจจะมีพลังด้านความคิดอยู่บ้าง แต่ ม. สยาม เรายังแทบจะไม่มีเลย ทั้งความคิดที่รุนแรง และการแสดงออกที่รุนแรงก็ไม่มี มันก็เลยทำให้ เราคุยกันได้ง่าย เพราะว่าลักษณะเฉพาะขององค์กรการศึกษานั้นเอง ที่นี่คนของเราก็พร้อมที่ จะรับฟังและซึมซับความรู้ได้ง่ายขึ้นด้วย ” (ศ.ดร.นิพนธ์ สุขบริดี ,รองอธิการบดีมหาวิทยาลัย สยาม : สัมภาษณ์, 22 ธ.ค.2546)

ลักษณะที่สำคัญของ พลเรือตรีหญิง ดร.สุภัทรา เอื้องวงศ์ ผู้ช่วยอธิการบดี และ ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา ก็คือ มีความรู้ คุณวุฒิ วิทยุฒิ และสถานภาพทาง สังคมสูง โดยเฉพาะประสบการณ์ในด้านการงานประกันคุณภาพการศึกษาที่มีความเด่นชัด อาทิเช่น ท่านเคยดำรงตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายศึกษาของวิทยาลัยกองทัพเรือ และเคยเป็น กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อีกทั้งยังทำหน้าที่ผู้ประเมิน ภายนอก ประเภทผู้ทรงคุณวุฒิพิเศษของ สมศ. จึงทำให้บุคลากรมีความเชื่อถือได้รวดเร็วขึ้น สามารถยึดถือเป็นต้นแบบได้ และมีความเชื่อมั่นว่าระบบที่จะเกิดขึ้นใหม่นั้น จะมีความถูกต้อง ชัดเจนด้วยความเป็นผู้ชำนาญเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษามาก่อน ดังนั้นจึงมีความ เหมาะสมมากที่สุด เมื่อเทียบกับบุคลากรท่านอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัย

ผู้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในหน่วยงานย่อย

มหาวิทยาลัยได้จัดแบ่งหน่วยงานย่อย ๆ ในองค์กร ออกเป็น คณะวิชา ภาควิชา สำนัก และแผนกต่าง ๆ ซึ่งในแต่ละฝ่ายของหน่วยงานจะมีการแต่งตั้งตัวแทนเพื่อทำงานประสานงานกับสำนักประกันคุณภาพการศึกษา เรียกว่า “คณะทำงานประกันคุณภาพ” การคัดเลือกบุคคลเพื่อทำงานด้านประกันคุณภาพฯ นี้ คณบดีในแต่ละคณะจะมีแนวทางในการคัดเลือกที่แตกต่างกันออกไป โดยส่วนมากแล้วผู้บริหารจะใช้หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกค่อนข้างคล้ายกัน กล่าวคือ

1. เป็นผู้ที่มีความรู้ในด้านการประเมินผล การวิจัย และการจัดการเอกสารเป็นอย่างดี
2. เป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์อันดี เคยร่วมทำงานในระดับมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานอื่น
3. เป็นผู้ที่มีความละเอียดถี่ถ้วน มีความรอบคอบ รวมทั้งสามารถมองภาพรวมของการจัดองค์ประกอบ ดัชนีชี้วัดคุณภาพ ได้เป็นอย่างดี
4. มีความเป็นผู้นำในหน่วยงานย่อยอยู่แล้ว

หัวหน้าภาควิชาในแต่ละภาค จึงเป็นผู้ที่มีความเหมาะสมตามสายงานการทำงานอยู่แล้ว แต่ในบางหน่วยงานก็จะมีผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการอบรมมากกว่าผู้อื่น เป็นผู้ช่วยเหลือในการสุรงานต่าง ๆ ให้อีกชั้นหนึ่ง อย่างไรก็ตามผู้บริหารในทุก ๆ หน่วยงานพยายามที่จะผลักดันให้บุคลากรทุกคนในหน่วยของตนได้สัมผัสกับงานประกันคุณภาพ จึงใช้กลยุทธ์ให้บุคลากรได้สลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานกันดังที่ได้กล่าวมาแล้ว เพื่อที่ทุก ๆ คนในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพแทนกันได้ทุกเมื่อ รวมทั้งทุก ๆ คนจะมีได้ทราบและเข้าใจถึงข้อมูลของระบบฯ ได้เท่าเทียมกันด้วยเช่นกัน

2. การจัดเตรียมข้อมูลข่าวสาร การเลือกประเด็น และการเลือกสาระสำคัญ เพื่อใช้ในการนำเสนอ

เมื่อสำนักประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสยามได้รับมอบหมายการบริหารการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาจากผู้บริหารมหาวิทยาลัยแล้ว จึงได้เริ่มต้นศึกษาลักษณะการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพจากข้อมูลเดิมที่มีอยู่ และได้ทำการเลือกระบบที่จะต้องใช้ในงานประกันคุณภาพนั้นคือ ระบบ QA

“ ณ จุดเริ่มต้น เราได้ใช้ระบบ QA ในการจัดการงานประกันฯ ทั้งหมด ซึ่งจริง ๆ แล้ว คณะวิศวฯ ก็ได้เริ่มต้นระบบ ISO 9001 ไปบ้างแล้ว แต่เมื่อมองภาพโดยรวมของทั้ง มหาวิทยาลัย เราจะต้องใช้สิ่งที่เป็นระบบเดียวกัน เราจึงได้ใช้ระบบ QA นี้ ในการทำงาน และ สิ่งนี้คือประเด็นแรกที่สำนักประกันฯ จะต้องทำความเข้าใจกับหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย ของเรา มันเป็นเรื่องแรกที่เราจะต้องถ่ายทอดออกไปให้เข้าใจตรงกัน ” (พลเรือตรีหญิง ดร. สุภัทรา เอื้อวงศ์ ,ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา : สัมภาษณ์, 26 ธ.ค.2546)

ดังนั้น เจ้าหน้าที่ และคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยจึงได้เริ่มเปิดรับข่าวสาร และความรู้ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในหลาย ๆ รูปแบบ เช่น ระบบ QA คืออะไร มีหลักในการทำงานอย่างไร และมีความสำคัญอย่างไรต่อองค์กร การใช้หลัก PDCA (Plan, Do, Check, Act) ในการปฏิบัติงาน การอบรมเกี่ยวกับการทำรายงานประเมินตนเอง (Self Assessment Report - SAR) การอบรมเกี่ยวกับการทำรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report - SSR) รวมทั้งการใช้ดัชนีชี้วัดคุณภาพในแต่ละองค์ประกอบใน SAR และ SSR ซึ่งความรู้ในการปฏิบัติ เหล่านี้จะถูกเผยแพร่ผ่านจากคนบดีหรือผู้อำนวยการสำนัก ไปยัง หัวหน้าภาควิชาหรือหัวหน้า แผนก จนถึงคณาจารย์และบุคลากร ด้วยสื่อประเภทต่าง ๆ

การประกันคุณภาพฯ กับ พรบ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542

ความสำคัญของระบบประกันคุณภาพการศึกษาต่อองค์กร เป็นสิ่งสำคัญสิ่งแรกที่ใช้ในการสื่อสารให้บุคลากรทุกคนรับรู้และเข้าใจถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการประกันฯ ในการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะความสำคัญทางด้านการปฏิบัติตามนโยบายของ กระทรวงศึกษาธิการ และการปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งคือ พรบ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มาตราที่ 43 : การบริหารและการจัดการศึกษาของเอกชนให้มีความเป็นอิสระ โดยมีการกำกับ ติดตาม การประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาจากรัฐ และต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ การประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเช่นเดียวกับสถานศึกษาของรัฐ ผู้บริหารจึงต้อง เผยแพร่ข่าวสารนี้ให้กับคณาจารย์และบุคลากรทุกคนให้เทียบเท่ากัน เพื่อให้ทราบและปฏิบัติตามแนวนโยบายได้อย่างถูกต้อง ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องเป็นบุคคลกลุ่มแรกที่ปฏิบัติและยอมรับ ให้ได้เพื่อให้การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่อ ๆ ไป เกิดประสิทธิภาพได้โดยตลอด

“ ถ้าพูดถึงความสำคัญมันก็ต้องเรียกว่า สำคัญที่สุดก็ว่าได้เพราะมันเป็นเรื่องของ กฎหมาย ถ้าเทียบ ISO เราทำก็ได้ไม่ทำก็ได้ แต่ QA มันต้องทำ ตั้งแต่สมัยปลดทบวงทำก่อน

นโยบายออกมาตั้งแต่ตอนนั้นตั้งแต่ปี 42 เพื่อให้มีนโยบายออกมาว่าให้ทุกมหาวิทยาลัยทำ QA มันก็มองในแง่ของที่ว่า 1. คือ หลีกเลียงไม่ได้ตามลักษณะความเป็นสถาบันที่ควรจะปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อที่ 2. ก็คือทำให้เป็นการรับประกันว่าเราต้องมีรากฐานระบบแบบนี้เข้ามาแทนที่เราจะใช้ของ ISO เราก็ใช้ตรงนี้เข้ามาแทนเหมือนกันว่าเป็นการ Action ที่เกิดขึ้นจริง ๆ ถ้ามหาวิทยาลัยอยู่ในเครือ Education จริง ๆ ได้ ก็จะได้รับยอมรับ นี่คือความสำคัญหลัก ๆ ก็คือ กฎหมายกลยุทธ์ในการทำ QA เพื่อให้คนยอมรับ QA แล้วสานต่อ คือถ้ามันเป็นข้อบังคับของทบวงมหาวิทยาลัยก็ปฏิเสธไม่ได้ แต่ถ้าไปบังคับให้ทำ มันก็ต้องมีการเกิดการต่อต้าน ก็เลยต้องมีการใช้ในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ก็ไม่ใช้ในเรื่องของพูดประชาสัมพันธ์ต้องส่งเป็นเอกสาร ต้องทำ ต้องทำก็เหมือนกับการบังคับเกินไป การให้เกิดความเข้าใจที่ดี คือ การประชาสัมพันธ์โดยให้ความรู้ โดยให้ความรู้เรื่องของ QA ว่าทำแล้วมันดียังไง คือให้ได้ร่วมกันทำก็คงไม่ต้องมีคำตอบแทน คนอื่นก็ไม่อยากทำกันเพราะถ้าทำแล้วไม่ได้ผลประโยชน์ ก็เลยไม่ค่อยทำกัน แต่ถึงให้ค่อย ๆ ทำโดยให้ความรู้และมีผลประโยชน์อย่างไบบ้าง ประชาสัมพันธ์ก็คือประชาสัมพันธ์ในแง่ของการให้ความรู้แล้วก็คงต้องใช้การใช้ความร่วมมือให้เค้าดู คือ ผมเองก็ต้องทำ ต้องนั่งขี้นั่งเขียน หลังจากที่แบบฟอร์มมาแล้ว ผมไม่ได้มาสั่งอย่างเดียว ต้องมานั่งช่วยกันดู มากรอกกันกับมือ ให้เห็นว่า เราก็ไม่ใช่นั่งสั่ง เราทำเองเพื่อให้เค้าเห็นว่ามันสำคัญจริง ๆ ” (ดร.สุบเดศ วามสิงห์ ,คณบดีคณะศิลปศาสตร์ : สัมภาษณ์ , 4 พ.ย.2546)

การเลือกใช้ประเด็นเรื่อง “การปฏิบัติตามกฎหมาย” ของผู้บริหารนี้ จึงเป็นการเลือกความสำคัญของความจำเป็นที่จะต้องมีระบบเป็นสำคัญ ผู้บริหารทั้งระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการจึงจะต้องใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ กัน ดังเช่น การแสดงการปฏิบัติตนของผู้บริหารในการเตรียมปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ เช่น การทำงานด้านเอกสารต่าง ๆ ด้วยตนเอง เพื่อให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาได้เห็นว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก จึงเป็นตัวอย่างที่ช่วยผลักดันให้บุคลากรในหน่วยงานเข้าใจถึงความสำคัญมากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นแล้ว ผู้บริหารในคณะวิชาต่าง ๆ ก็จะมีกลยุทธ์อื่น ๆ ในการอธิบายให้บุคลากรได้เข้าใจถึงความสำคัญต่อวิชาชีพได้เช่นเดียวกัน

“วิธีที่จะใช้อธิบายกันให้เข้าใจได้ง่ายที่สุด ก็คือว่า การทำ QA ถ้าเปรียบไปก็เหมือนกับ การที่มหาวิทยาลัยจะคงอยู่ได้ ก็เหมือนกับหมอต่อมมีใบประกอบโรคศิลป์ ทนายความ หรือแม้แต่พยาบาลก็ต้องมีใบประกอบวิชาชีพ มันเป็นสัญลักษณ์ที่ช่วยแสดงให้เห็นถึงมาตรฐานในการเป็นสถาบันการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ เมื่อเราสามารถอธิบายถึงความสำคัญได้เช่นนั้นแล้ว

อาจารย์ทุกคนของเรา เราทั้งเจ้าหน้าที่ก็สามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น และก็มองเห็นภาพกันได้ชัดขึ้นด้วย “ (ดร.สมหมาย จันทรเรือง, คณบดีคณะนิติศาสตร์ : สัมภาษณ์, 11 พ.ย.2546)

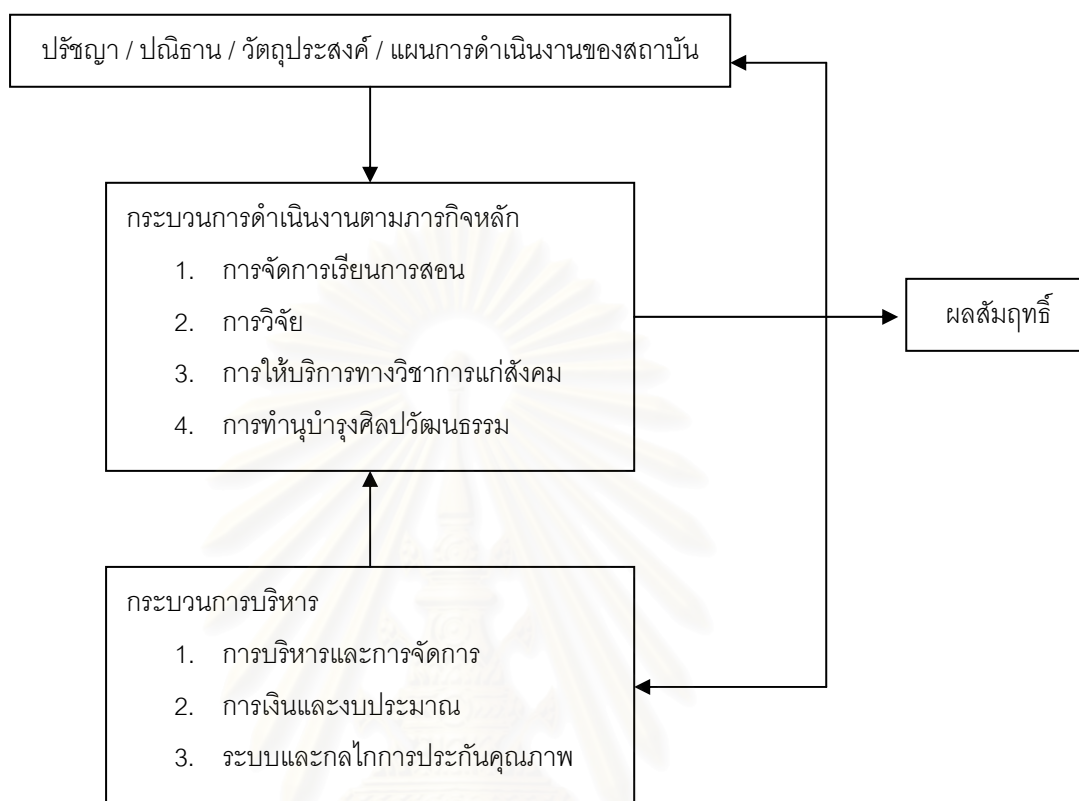
ความรู้ที่สำคัญสำหรับบุคลากรในการทำงานประกันคุณภาพ

กระบวนการที่สำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก ซึ่งกระบวนการดังกล่าวนี้มีรายละเอียดของเนื้อหาที่ผู้บริหารจะต้องเพิ่มเติมและเสริมความรู้ให้แก่บุคลากร เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตรงตามความคาดหวังของผู้บริหาร

การประกันคุณภาพภายใน การควบคุมคุณภาพภายในมีภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติ 4 ประการ คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ภารกิจหลักนี้จะเป็นกรอบทางความคิดในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการทำงานประกันคุณภาพฯ ต่อไป โดยมีขั้นตอนของการประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ซึ่งผู้บริหารสามารถที่จะใช้ในการจัดระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพการศึกษา โดยอาศัยองค์ประกอบของคุณภาพและดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่สอดคล้องกับภารกิจหลัก ดังแผนภูมิต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ
คูแผนภูมิที่ 4 หน้า 97
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิที่ 4 แผนภูมิแสดงองค์ประกอบหลักในการดำเนินงานขององค์กร



นอกจากนั้นแล้ว ผู้บริหารได้รวบรวมข้อมูลและรายละเอียดที่จะนำมาซึ่งการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตามแผนภูมิ จึงจะต้องใช้องค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้านที่ทบวงมหาวิทยาลัยได้จัดทำ และกำหนดให้สถาบันการศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา อีกทั้งยังใช้เป็นแนวทางในการจัดทำระบบประกันคุณภาพภายในของสถาบัน ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

- องค์ประกอบที่ 1 : ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน
- องค์ประกอบที่ 2 : การจัดการเรียนการสอน
- องค์ประกอบที่ 3 : กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา
- องค์ประกอบที่ 4 : การวิจัย
- องค์ประกอบที่ 5 : การบริการวิชาการแก่สังคม
- องค์ประกอบที่ 6 : การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- องค์ประกอบที่ 7 : การบริหารและการจัดการ
- องค์ประกอบที่ 8 : การเงินและงบประมาณ
- องค์ประกอบที่ 9 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

การตรวจสอบคุณภาพภายในเป็นขั้นตอนต่อจากการควบคุมคุณภาพ ซึ่งเป็นการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานในมหาวิทยาลัย โดยจะแต่งตั้งผู้ตรวจสอบจากหน่วยงานอื่นหลาย ๆ หน่วยงานคละกันไป เข้าไปตรวจสอบหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย ซึ่งจะมีการหมุนเวียนเปลี่ยนกันไปในทุกครั้ง เพื่อให้ผู้ตรวจสอบได้เรียนรู้ จุดเด่น จุดด้อย ของหน่วยงานอื่น เพื่อให้เห็นแนวทางในการนำไปพัฒนาหน่วยงานของตนเองด้วย ผลดีจากการตรวจสอบคุณภาพภายใน คือ การพัฒนาฐานข้อมูลที่ได้มาจากการค้นหา และจัดหลักฐาน ซึ่งในอดีตอาจไม่เคยรวบรวมเป็นระบบระเบียบ หรือไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์เท่าที่ควร แต่ในอีกทางหนึ่ง ก็อาจจะทำให้บุคลากรรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีความยุ่งยากขึ้น และสิ้นเปลืองทรัพยากรมากขึ้นอีกด้วย

“ การทำความเข้าใจในเรื่องงานประกันฯ เป็นสิ่งที่ผู้บริหาร หรือหัวหน้าในแต่ละแผนกจะต้องอธิบายให้กับลูกทีมเข้าใจให้ได้ว่าจะต้องมีการปฏิบัติงานที่เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมบ้าง โดยเฉพาะในระยะแรก อาจจะมีเสียงบ่นกันมาบ้างว่าต้องใช้กระดาษทำเอกสารที่จำเป็นมากมาย แต่จริง ๆ แล้ว มันก็คุ้มค่านะครับ เพราะว่า การจัดรวบรวมข้อมูลให้เป็นระเบียบมันช่วยให้เราสามารถแยกแยะประวัติ ข้อดี ข้อด้อย และก็ทำให้การค้นหาข้อมูลเก่าที่เคยใช้ อย่างพวกเอกสารการประชุม รายงานการสัมมนาต่าง ๆ ที่เคยทำกันมา พอเราเจอของเก่า เราก็สามารถนำมาหาแนวทางวิธีการใหม่ หาทางนำมา apply ได้ง่ายขึ้นด้วย เพราะฉะนั้นมันเป็นการทำงานที่สมเหตุสมผลนะครับ แต่บางท่านอาจจะรู้สึกเหนื่อยล้ากับการจัดการในช่วงแรก แต่เมื่อมันมีเหตุอันสมควร เราก็สามารถจะใช้เหตุผลที่ดี ที่เป็นจุดเด่นของผลที่จะเกิดแสดงให้เห็นได้ชัดขึ้น “ (ดร.จิระศักดิ์ เกษรสุวรรณ, คณบดีคณะวิทยาศาสตร์ : สัมภาษณ์, 30 ต.ค. 2546)

“ เราควรจะต้องมีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน QA ต้องกระจายความรู้ที่มีให้กับเจ้าหน้าที่ทุก ๆ คน โดยเฉพาะความเข้าใจถึงการสิ้นเปลืองเวลา และทรัพยากรที่ต้องใช้ด้วย คำเหล่านี้ที่ใช้นั้นก็เป็นคำที่นำเสนอทางลบ จริง ๆ ก็ไม่ใช่ว่าจะสิ้นเปลืองแต่มันต้องใช้ในปริมาณมากเท่านั้นเอง คนที่เริ่มเข้ามาทำ QA ก็อาจรู้สึกว่ามันเปลือง แต่ผลที่ได้มันคุ้มค่างกับเวลาและกระดาษที่ต้องเสียไป เราก็ต้องปฏิบัติอย่างนี้ เพราะการจัดการข้อมูลมันเป็นเรื่องที่คู่กันกับ QA อยู่แล้ว เพราะฉะนั้นก็ต้องมีการอธิบายให้เข้าใจกันว่ามันเป็นเรื่องจำเป็น และอย่าให้เขาต้องเอาใจใส่กับเรื่องอย่างนี้ เพราะมันไม่ใช่จุดอ่อนของงาน จุดอ่อนมันน่าจะอยู่ที่ตัวคนจะลงมือทำหรือเปล่าเท่านั้น การอธิบายให้เข้าใจพร้อม ๆ กัน เข้าใจให้เหมือนกันจึงสำคัญว่า จะได้เข้ามาร่วมมือกันทำได้ดีขึ้น “ (ดร.อรทิพา ส่องศิริ, รองคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ : สัมภาษณ์, 5 พ.ย.2546)

การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการตรวจสอบและประเมินคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา โดยหน่วยงานภายนอก เพื่อประกันว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักได้อย่างมีคุณภาพ โดยสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือ สมศ. จะเป็นผู้ตรวจสอบและประเมินในทุก ๆ 5 ปี โดยจะพิจารณาจากสภาพที่เป็นอยู่จริงของสถาบัน และมุ่งเน้นเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา ซึ่งจะดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐาน 8 ข้อ คือ

- | | | |
|--------------|---|-------------------------------------|
| มาตรฐานที่ 1 | : | มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต |
| มาตรฐานที่ 2 | : | มาตรฐานด้านการเรียนรู้ |
| มาตรฐานที่ 3 | : | มาตรฐานด้านการสนับสนุนการเรียนรู้ |
| มาตรฐานที่ 4 | : | มาตรฐานด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์ |
| มาตรฐานที่ 5 | : | มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ |
| มาตรฐานที่ 6 | : | มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม |
| มาตรฐานที่ 7 | : | มาตรฐานด้านการบริหารและจัดการ |
| มาตรฐานที่ 8 | : | มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพภายใน |

ในแต่ละขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยสยามได้ใช้หลักการ PDCA มาใช้ในแต่ละขั้นตอน ซึ่งหลักการนี้เป็นประเด็นที่สำคัญประเด็นหนึ่งที่ใช้ในการอบรมคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้หลักในการนำไปปฏิบัติ หลักการ PCDA ประกอบด้วยการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

- | | | |
|-----------|------------|--|
| P = Plan | วางแผน | เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์และตั้งเป้าหมายการวางแผน
กลยุทธ์ในหน่วยงานว่าจะทำอะไร ที่ไหน โดยใคร เมื่อไร และวิธีใด |
| D = Do | ปฏิบัติ | หรือทำความเข้าใจ และลงมือปฏิบัติตามแผน |
| C = Check | ตรวจสอบ | เป็นการตรวจสอบและยืนยันความก้าวหน้า หรือ ผลการปฏิบัติ โดยเปรียบเทียบกับแผนทบทวนกลยุทธ์ที่วางไว้ |
| A = Act | ปรับ/แก้ไข | จัดทำมาตรฐานในส่วนที่การปฏิบัติได้ผลดี และหาช่องทางในการปรับปรุง |

“ตอนนี้เรายังใช้ PDCA หรือ Plan, Do, Check, Act นี้อยู่นะคะ เพราะมันเป็นหลักที่เราให้คนในมหาวิทยาลัยเราปฏิบัติมาตั้งแต่ต้นที่เริ่ม QA แต่การที่จะใช้อธิบายว่าจะใช้มันอย่างไร เป็นสิ่งที่สำคัญมากกว่า เพราะแรก ๆ ที่มีกอบรมกันคนเขาจะยังสับสนว่า ประกันคุณภาพภายใน ภายนอก มันคืออะไร ทั้งยังมีเรื่ององค์ประกอบ ดัชนีชี้วัด SSR SAR

เพราะฉะนั้นเราก็เลยต้องบอกให้เข้าใจกันก่อนว่า PDCA เป็นหลักในการปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน ใช้ได้ในทุก ๆ ขั้นตอน ใช้ได้กับงานทุกประเภท เป็นระบบในการช่วยตรวจงานทุก ๆ ด้านได้ดี พอคนเขาเริ่มเข้าใจมากขึ้นแล้ว เราก็จะลงมือปฏิบัติได้ไม่ยาก จึงต้องมีหลักที่เป็นมาตรฐานเดียวกันด้วย เพื่อที่จะได้พร้อมในการรับการตรวจสอบจากภายนอก คือพร้อมทั้งการตรวจสอบภายในด้วยอาจารย์จากคณะฯ ต่าง ๆ ภายในแล้ว ก็จะต้องพร้อมรับการตรวจจากภายนอกด้วย มาตรฐานของภายนอกที่ใช้อยู่ด้วย “(พลเรือตรีหญิง ดร.สุภัทรา เอื้อวงศ์ , ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา : สัมภาษณ์, 26 ธ.ค.2546)

3. หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกและกำหนดสื่อที่เหมาะสม

การสื่อสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสยาม เป็นการสื่อสารภายในองค์กรที่ผู้บริหารมุ่งเน้นการสื่อสารตามสายงาน ควบคู่ไปกับการสื่อสารในแนวนอน คือ ใ้บุคคลากรได้ทราบข้อมูลที่ต้องตามสายงาน และใ้บุคคลากรได้รับการกระตุ้นอีกครั้งจากบุคคลากรในระดับเดียวกัน นอกจากนี้แล้วสื่อที่ผู้บริหารได้เลือกใช้เพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งการใช้เอกสารคำสั่ง การอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับระบบประกัน การใช้จุลสารและข่าวแจก การใช้อีเมลประกาศและโปสเตอร์ รวมถึงการใช้ Web site ของสำนักประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้สามารถสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้อีกด้วย

การรักษาระดับความต่อเนื่องของการประชุมเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ

ผู้บริหารการสื่อสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ได้กำหนดให้มีการประชุมด้วยความถี่ค่อนข้างสูง เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการสร้างความตระหนักของบุคคลากร การประชุมจะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. การประชุมของผู้บริหารระดับสูง โดยจะมุ่งเป้าหมายในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ
2. การประชุมระดับคณะวิชาหรือระดับสำนัก เพื่อรับนโยบายจากการประชุมของผู้บริหารระดับสูง และนำมาเป็นหลักปฏิบัติในการสื่อสาร ถ่ายทอดไปยังกลุ่มปฏิบัติการ
3. การประชุมระดับภาควิชา หรือระดับกลุ่มย่อย แผนกต่าง ๆ เป็นการประชุมเชิงปฏิบัติการของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และคณะทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อสนองนโยบายของผู้บริหาร

“ การจะทำให้เกิดกระจายข้อมูลไป เป็นการกระจายข้อมูลจากผู้ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพลงในระดับคณะวิชา โดยคนบดีนำไปต่อข้อมูลข่าวสารนั้นยังหัวหน้าภาค และหัวหน้าภาคนำไปต่อยังลูกภาค เพื่อเป็นหนทางหนึ่งที่ต้องเนื่องกันในช่วงทางทั้งหมด อีกทางหนึ่งเราจะมี คณะทำงานประกันคุณภาพ ในองค์กรของสำนักประกัน จะมีคณะทำงานประกันคุณภาพมี คณะทำงานพัฒนาการเรียนการสอน ซึ่งถือเป็นบทบาทสำคัญของงานประกันคุณภาพ มี คณะกรรมการประเมินคุณภาพ ซึ่งในระยะการประชุมครั้งนี้ประชุมประมาณครึ่งหนึ่งหรือสอง ครั้งต่อเดือน และเมื่อมีการประชุมก็จะแจกกรรมการทุกชุด จะมีผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพเป็นประธาน จะพบว่าในการประชุมทุกครั้งประธานที่ประชุมจะแจ้งผลการประชุมจาก กรรมการประกันคุณภาพ ลงมาสู่คณะทำงานชุดเล็กทุกครั้ง แต่ละภาคก็จะมีตัวแทนขึ้นมา ประชุมมาประชุมทุกเดือน เสริมจากเมื่อหลังจากที่ประชุมในระดับนั้นแล้ว ก็จะมีการเสริมใน ระดับหนึ่ง เพราะฉะนั้นมันจะเป็นแผนผังลงมาอีกรูปแบบหนึ่งของคณะทำงาน คณะทำงานที่มี ตัวแทนจริง ๆ แล้วเกือบจะทุกตัวแทนในทุกคณะ ทุกท่าน ทุกภาค แต่เราก็จะฝากเขาว่า ถ้ามี ข้อมูลอะไร ให้เข้าไปประชุมภาค ประชุมคณะ ข้อมูลตรงนี้ก็จะเป็น Up Down คือ จากผู้บริหาร ผ่านไปจนถึงลูกภาค และเจ้าหน้าที่ได้เพราะถือว่าเป็นระบบที่เราก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ” (พลเรือตรีหญิง ดร.สุภัทรา เอื้อวงศ์ , ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา : สัมภาษณ์, 26 ธ.ค.2546)

ดังนั้นการประชุมทั้ง 3 ระดับ จึงทำให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ มีการ หมุนเวียน และมีการกระจายข้อมูลค่อนข้างสูงในกลุ่มคนทั้งองค์กร โดยเฉพาะแล้วจะเกิดการ ประชุมรวมกับทุกระดับประมาณ 2-3 ครั้งต่อเดือน หรือประมาณ 6-7 ครั้งต่อภาคการศึกษา ซึ่ง ผู้ที่ไม่ได้เข้าร่วมประชุม ก็ยังคงได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้จากผู้บังคับบัญชา ด้วยคำสั่งใน การทำงานด้านการประกัน หรืออีกทางหนึ่งก็สามารถรับรู้ข่าวสารได้จากเพื่อนร่วมงาน และ หัวหน้าภาควิชาได้เช่นเดียวกัน ความสำเร็จของการสื่อสารบุคคลจึงมีสูง และต่อเนื่องตลอดทั้งปี

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ

สำนักประกันคุณภาพการศึกษาได้ใช้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนเสริมความรู้ ให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการใช้เอกสารในการอบรมและการ ประชุมต่าง ๆ แต่นอกจากนั้นแล้ว สำนักประกันคุณภาพฯ ยังได้ใช้สื่อประเภทต่าง ๆ เพื่อเป็น ข้อมูลให้กับบุคลากร ดังต่อไปนี้

1. บอร์ดประกาศข่าว จะมีการจัดทำเพื่อประกาศข่าวการจัดอบรมสัมมนาต่าง ๆ โดยเฉลี่ยแล้วมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลใหม่ประมาณ เดือนละ 1-2 ครั้ง
2. จุลสารและข่าวแจก ใช้เป็นสื่อหลักด้านข้อมูลใหม่ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งจากภายนอก และภายใน มีการผลิตประมาณ 1 เล่ม ในทุก ๆ 2 เดือน
3. คู่มือประกันคุณภาพ เป็นการสรุปการดำเนินงานต่อปี ปีละ 1 ครั้ง
4. Web Site <http://qa.siamu.ac.th/> เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่รวบรวมข้อมูลที่สำคัญต่าง ๆ ด้านการประกันคุณภาพ เช่น คู่มือประกันคุณภาพ เกณฑ์การประเมินคุณภาพ และความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนของบอร์ดประกาศข่าวนั้น คณะวิชาต่าง ๆ ก็จะมีบอร์ดประกาศข่าวของแต่ละคณะวิชาเช่นกัน จึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สามารถใช้เป็นสื่อสำหรับบุคลากรในแต่ละหน่วยงานได้โดยตรง เช่นเดียวกับเอกสารข่าวแจกของคณะวิชาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นจดหมายเวียน เอกสารคำสั่งของคณบดี ผู้อำนวยการสำนักต่าง ๆ ล้วนแล้วแต่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่สนับสนุนเป้าหมายการกระจายข้อมูลให้แก่บุคลากร ทั้งในด้านข้อมูลที่เป็นความรู้ และข้อมูลความคืบหน้าเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องทั้งด้านนโยบายและการปฏิบัติ

“ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ประเด็นสำคัญ ถึงแม้เราจะมีการสื่อสารนอกจากสื่อสารในการประชุม เราใช้ระบบCommunicate ในที่ประชุมแล้ว เรายังใช้ในเรื่องของเอกสาร มีจุลสารแจกอยู่ประมาณ 2 เดือน เล่มหนึ่งแล้วเราก็มี Web site ของ QA ซึ่งถ้าเปิดดู Web ก็จะช่วยพัฒนาความรู้ของคนดู อันนี้ก็เป็นอีกทางที่จะได้ แล้วก็จะมีทางการสื่อสารอีกอันหนึ่ง คือประกาศเป็นระยะ ๆ เป็นบอร์ด หรือป้ายประกาศ อีกตัวหนึ่งก็เป็นในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ทำให้เกิดความเข้าใจ ในการจัดประชุม มันก็คือวิชาการ มันก็เป็นข้อดีในการประชุม ก็คือว่าสัก 2 ครั้ง อย่างน้อยนะคะก็เหมือนกับทำทั่วมหาวิทยาลัย ทุกคนน่าจะรับรู้เหมือนปูพื้นฐาน เราจะจัดปีละครั้ง เพื่อให้รู้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความเข้าใจเกิดขึ้น แล้วก็มีการประชุมย่อยอีก อย่างเช่น การเสวนาคือ ประชุมย่อย ส่วนการประชุมใหญ่คือ มหาวิทยาลัยจะให้ข้อมูลทุก ๆ เทอม เทอมละครั้ง ซึ่งจะส่งข้อมูลได้ตลอด อธิการบดีจะให้ประชุมทุก ๆ เทอมเลย คืออยากจะให้ อาจารย์ทุกคนเข้ามาฟังว่ามี ความก้าวหน้า ความคืบหน้า อย่างไร อันนั้นก็คือกระบวนการสื่อสารที่พยายามทำให้เกิดความต่อเนื่อง ” (พลเรือตรีหญิง ดร.สุภัทรา เอื้อวงศ์ , ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา : สัมภาษณ์, 26 ธ.ค.2546)

การใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อย้ำเตือนและตรวจสอบข้อมูล

การกระจายข่าวสารด้วยการประชุม และการเผยแพร่ข่าวสารด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไปยังคณาจารย์และบุคลากรทุกคน แต่นอกจากนั้นแล้ว ผู้บริหารในระดับปฏิบัติการ ก็จะใช้สื่อบุคคลในการย้ำเตือนให้กับบุคลากรในหน่วยงานของตน ได้ทราบถึงความคืบหน้าของงานประกัน รวมทั้งใช้สื่อบุคคลเผยแพร่ความรู้ไปยังบุคคลอื่น ๆ ได้อีกด้วย ซึ่งในอีกด้านหนึ่ง บุคลากรในแต่ละหน่วยงานก็สามารถที่จะตรวจสอบข้อมูล ค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมผ่านทางผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานได้ด้วยเช่นกัน

“ การพูดคุยเรื่อง QA มีมาจากคณะกรรมการของภาคช่วยกันประมาณ 10 คน ก็แบ่งกันไปว่าใครทำอะไร พอเสร็จงานก็มาขยายต่อในที่ประชุม แต่ว่าถ้าจะให้ทุกคนตั้ง 50 คน มาคอยติดตามคอยประชุม คงเป็นไปได้ไม่ได้ ก็เลยต้องใช้วิธีที่ว่าบางครั้ง สมมุติผมกับอาจารย์ท่านหนึ่งช่วยกันร่างขึ้นมา คือจะได้ไม่ต้องมานั่ง 10 คน อะไรอย่างเงี้ย ก็เลยเอาอันนั้นมาให้อาจารย์ 2-3 ท่านหนึ่งช่วยกันร่าง ก็เท่ากับว่าเป็นการประชุมย่อยหลังจากนั้นก็จะมี comment ให้ผมเป็นคนเขียนมาว่าจะมาแก้ไขตรงไหน ก็ไม่ต้องเรียกมานั่งประชุมกัน มีเวลาร่างก็มานั่งทำนี่ก็เป็นสิ่งที่ผมทำอยู่ บางครั้งก็เลยไม่ได้เป็นกำหนด เพราะว่ามันมาประชุมกันมันไม่สะดวก บางคนมีภาระก็เลยมาประชุมไม่ได้ อาจารย์สอนเสร็จสักครึ่งชั่วโมงมานั่งอ่านสรุป แล้ว comment มาตรง ๆ เลยกว่าตรงนี้ตรงนี้ไม่ดี และก็ต้องการสอบถามกันเพิ่มเติมด้วยด้วยความที่มีประชุมกันบ่อย และก็มีการพูดคุยกันบ่อย ๆ คนที่ขาดไปเพราะติดภารกิจอื่น ก็กลับมาคุยกันได้ว่าเกิดอะไรขึ้น บางทีคนที่ขาดแทบจะไม่ต้องเป็นคนถามเลย เพราะว่าบรรยากาศการทำ QA มันเริ่มมีมาแล้ว ก็จะคุยกันบ่อย ทั้งแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ไม่ก็พยายามติดตามกันเอง เพราะงานของทุกคนจะต้องมีความสอดคล้องและ ตรวจสอบ ประเมินงานได้ ” (ดร.สุบเดศ วามสิงห์ ,คณบดีคณะศิลปศาสตร์ : สัมภาษณ์, 4 พ.ย.2546)

ถึงแม้บางหน่วยงานอาจจะมีลักษณะหน้าที่ที่ต่างกับหน่วยงานอื่น แต่การสื่อสารระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ก็ยังคงมีบทบาทที่สำคัญในการกระจายข่าวสารข้อมูลในแต่ละกลุ่ม ด้วยการชี้ชัดวัฒนธรรมการประเมินดังที่ผู้บริหารได้สร้างไว้ จึงทำให้การสับเปลี่ยนกันค้นคว้าความรู้เกี่ยวกับระบบประกันและนำความรู้ที่ได้มา

แลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันจึงทำให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงานเป็นหน้าที่ที่บุคลากรให้
ความสำคัญ และพร้อมใจกันปฏิบัติ

“ ในสำนักฯ ของเรา จะมีเวลาที่ทำงานด้วยกันค่อนข้างมาก เพราะเจ้าหน้าที่ของเราไม่
มีภาระการสอนเหมือนคณะฯ ต่าง ๆ การรับทราบความเคลื่อนไหวด้าน QA จึงมักจะเกิดจาก
การพูดคุยกันเอง สอนกันเองเป็นส่วนใหญ่ เจ้าหน้าที่ของเราก็จะมีการส่งไปฝึกอบรมการทาง
สำนักประกันฯ ทั้งเพื่อให้มีความเข้าใจมากขึ้น พร้อม ๆ กับรู้ความคืบหน้าด้วยว่าจะต้องทำงาน
กันอย่างไร และคนเหล่านั้นก็จะเป็นผู้ที่ถ่ายทอดให้กับคนที่เหลือ และเมื่อถึงเวลาที่จะสับเปลี่ยน
คนออกไปอบรมกัน แล้วก็กลับมาแชร์ข้อมูล ทำให้ทุก ๆ คนเข้าใจกันได้ตรงตามมหาวิทยาลัย
วางแผนเอาไว้ ซึ่งคนที่ขาดข้อมูลก็จะค้นหาข้อมูลได้จากทั้งผู้ร่วมงาน หรือถ้าไม่แน่ใจในข้อมูล
ไหนก็จะตรวจสอบกันเองได้ด้วย ” (กรรณิการ์ ศิริเขตต์ ,ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง :
สัมภาษณ์, 27 ธ.ค.2546)

4. ความคาดหวังของผู้บริหารต่อบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการประกัน คุณภาพการศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างภาระหน้าที่ของบุคลากรที่เพิ่มขึ้นกับการยอมรับระบบ

การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาให้ตรงตามแผนงานที่ผู้บริหาร
ได้วางนโยบายไว้ นั้น บุคลากรจะต้องมีความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
และมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานประกันอีกด้วย ซึ่งผู้บริหารจะต้องใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อสร้าง
ความมั่นคงของระบบ ด้วยความตั้งใจของบุคลากรที่จะเป็นรากฐานให้กับระบบได้ โดยเฉพาะ
จุดอ่อนของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสยามที่มีความรู้สึกว่ามีภาระงานอื่น ๆ มากอยู่แล้ว เมื่อ
ผู้บริหารนำระบบใหม่เข้ามาจะทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนต้องมีภาระงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผล
ให้ความตั้งใจในการทำงานลดน้อยลง และจะนำไปถึงการยอมรับระบบลดน้อยลงอีกด้วย

“ ตอนที่เริ่มใหม่ ๆ ก็มีหลายคนออกอาการเครียด เพราะงาน load เยอะมาก แต่พอ
ผ่านมาได้ 2 ปี ความที่พวกเรา รู้สึกอยู่ตัวมากขึ้น เริ่มที่จะชินกับระบบที่ทำกันมาตลอด ทั้งการ
ตรวจสอบ การประเมิน การจัดเค้าโครงการสอน การวางแผน พอเริ่มชิน ทุกคนก็ทำได้โดย
อัตโนมัติ เสี่ยงบ่นเรื่อง load งานมันก็น้อยลง แทบจะไม่เคยได้ยินอีกเลย แต่จริง ๆ แล้วผมก็ไม่
ทราบนะว่าจะยังมีความรู้สึก overload นี้อยู่หรือเปล่า สิ่งสำคัญคือ ถ้าไม่มีความรู้สึกอย่างนี้ก็
จะดีกว่า มันเป็นดัชนีที่ชี้วัดได้เหมือนกันว่าเขาเริ่มยอมรับกันได้ในระดับหนึ่ง หมายถึงว่าได้

เข้าใจถึงความสำคัญที่มันต้องมีระบบนี้ได้แล้วด้วย ” (ผศ.สราวุธ วรสุมนต์ ,คณบดีคณะ
วิศวกรรมศาสตร์ : สัมภาษณ์, 4 ธ.ค.2546)

ความตั้งใจในการปฏิบัติงานในอนาคตและความตั้งใจในการเผยแพร่ความรู้ของ บุคลากร

ผู้บริหารในระดับปฏิบัติการเชื่อว่า การยอมรับระบบได้นั้นจะต้องเกิดจากความเข้าใจ
ถึงความสำคัญของระบบเป็นหลัก เพราะถ้าหากบุคลากรคิดว่าระบบไม่มีความสำคัญแล้ว ก็
ไม่มีการลงมือปฏิบัติการตามระบบที่มีนั่นเอง ซึ่งการทำเอกสารประเมินผลงานของตนเองของ
บุคลากร ก็จะเป็นตัววัดการให้ความสำคัญต่อระบบได้เช่นกัน นอกจากนั้นแล้วการตั้งใจในการ
เผยแพร่ความคิดเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพไปยังบุคคลอื่น ๆ ก็เป็นสิ่งที่ผู้บริหารใช้วัดผลการ
ยอมรับของบุคลากรในหน่วยงานของตนเช่นเดียวกัน

“ งานที่คนของเราต้องรับผิดชอบส่วนใหญ่ คือ การแจกแจงผลของการทำงานรู้จัก
ประเมินงานตนเอง ที่นี้การจัดการเอกสารมันจะต้องมีเยอะแยะมากมาย และเมื่อเวลาผ่านไปก็
ต้องมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นด้วย นั่นคือ แนวทางในการทำงาน QA ที่นี้ เมื่อวิธีการนี้มัน
สามารถเห็นผลได้ เราก็น่าจะต้องใช้วิธีการสอบถามเขาว่า ตั้งใจที่จะพัฒนางานของตัวเอง
อย่างไรในปีต่อไป หรือเทอมต่อไป ซึ่งรวมถึงเรื่องความต้องการให้เพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ทำให้
ได้ถูกต้องเหมือนตนด้วย อย่างการที่เข้าไปช่วยสอนกันเองว่าระบบเป็นอย่างไร หรือความ
กระตือรือร้นในการสอนและกับบอกคนอื่น ๆ ว่าตอนนี้มีนโยบาย แนวทางใหม่อย่างไร ก็เป็นตัว
ช่วยให้เรามองภาพได้ง่ายขึ้นว่าพวกเขาตั้งใจขึ้นมากแค่ไหน ” (ดร.จิระศักดิ์ เกษร์สุวรรณ ,
คณบดีคณะวิทยาศาสตร์ : สัมภาษณ์, 30 ต.ค.2546)

ผลของการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการสร้าง
มาตรฐานด้านการศึกษาขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารจึงคาดหวังที่จะให้บุคลากรปฏิบัติงานได้
อย่างเต็มที่ตามกลยุทธ์ที่วางไว้ โดยการเกิดแรงต้านที่น้อยที่สุด ดังนั้นบุคลากรจึงน่าจะต้องการ
การสนับสนุนในด้านงบประมาณ อุปกรณ์ และบุคลากรที่ต้องเพิ่มขึ้นด้วย แต่ด้วยความเป็น
องค์กรเอกชนที่มีการบริหารในแบบผู้บริหารเป็นศูนย์กลาง จึงทำให้บุคลากรอาจจะไม่กล้าที่จะ
ขออนุมัติสิ่งที่จำเป็นได้เต็มที่ เพราะอาจจะถูกปฏิเสธและมีผลต่อตนได้ ผู้บริหารจึงได้ใช้วิธีบอก
แนวทางและนโยบายในการพัฒนาให้ชัดเจนขึ้น อาทิเช่น การเปลี่ยนแปลงด้านอุปกรณ์
คอมพิวเตอร์ ด้านอาคารและสถานที่ การรับบุคลากรเพิ่มเติมให้มากขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจให้

เห็นว่า ผู้บริหารพร้อมที่จะลงทุนในการสร้างระบบใหม่ ซึ่งน่าจะทำให้บุคลากรกล้าที่จะนำเสนอความคิดใหม่ตามไปด้วย

“ ทุก ๆ คนในทุกแผนกจะต้องรู้อยู่แล้วว่าต้องการใช้อะไรเพิ่มบ้าง เพราะผู้บริหารเองก็รู้อยู่แล้วว่าระบบ QA ซึ่งเป็นสิ่งใหม่ที่เราจะทำงานนั้น ก็จะต้องมีหลาย ๆ อย่างเข้ามาสนับสนุน ทั้ง MONEY MACHINE และก็ MAN มันจำเป็นที่จะต้องมาให้ครบทุกอย่าง ที่นี้เจ้าหน้าที่เก่าของเราก็อาจจะกลัวว่าเสนอมาแล้วจะโดนผู้บริหารว่าเอา เขม่นเอาใหม่ แต่ก็อย่างที่เห็นมหาวิทยาลัยของเราเปลี่ยนไปเยอะมากในเวลาไม่กี่ปี ทั้ง Facilities ที่มีเพิ่มขึ้น มีการพัฒนาศูนย์สารสนเทศ พัฒนาหน่วยงานใหม่ ๆ ขึ้นมาอีกเยอะแยะ ก็เพราะผู้บริหารเขาต้องการให้เห็นด้วยว่าเขามีความพร้อม และถ้าคุณเห็นว่าเขากล้าลงทุนขนาดนี้แล้ว ก็ลองเสนอกันเข้ามา ลองเสนอสิ่งที่จำเป็นและสามารถเอามาพัฒนาสถาบันเราได้ ก็ไม่ต้องกลัวว่าเสนอแล้วจะไม่ผ่าน เพราะที่ผู้บริหารท่านอยากเห็นจริง ๆ แล้วก็คือ การที่ทุกคนอยากจะช่วยกันพัฒนานั่นเอง เพราะเมื่อมีความคิดอยากพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ มันก็จะเกิดขึ้นได้แน่นอน เพราะคนของเราทุกคนมีศักยภาพที่สูง และเราก็มีผู้บริหารที่ทุ่มเท มีวิสัยทัศน์ ดังนั้นพวกเรา ก็ควรจะแสดงความเป็นหนึ่งเดียวกับระบบโดยการให้ความเห็นกลับมา เป็น feedback ที่ดีให้กับ sender ด้วย ”
(ศ.ดร.นิพนธ์ สุขปรีดี ,รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยสยาม : สัมภาษณ์, 22 ธ.ค.2546)

ส่วนที่ 3 ผลการวิจัยเชิงสำรวจ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทางประชากร การเปิดรับข่าวสารของบุคลากร ความรู้ของบุคลากร และทัศนคติของบุคลากร การยอมรับระบบประกันคุณภาพ โดยสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยสยาม จำนวนทั้งสิ้น 381 คน โดยนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตารางประกอบความเรียง ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หน่วยงานที่สังกัด เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 การเปิดรับข่าวสารจากแหล่งข่าวสารในองค์กรเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ การศึกษา

ตอนที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 4 ทศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 5 การยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยทั้ง 5 ข้อ

ผลการวิจัย มีดังนี้

ตอนที่ 1 แสดงผลการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของหน่วยงานที่สังกัด

ประเภทของหน่วยงานที่สังกัด	จำนวน (ร้อยละ)
คณะวิชา	303 (79.5)
หน่วยงานบริการการศึกษา	78 (20.5)
รวม	381 (100.0)

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานประเภทคณะวิชา คิดเป็นร้อยละ 79.5 และมีกลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานในหน่วยงานประเภทหน่วยงานบริการการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.5

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน (ร้อยละ)
คณะวิศวกรรมศาสตร์	78 (20.5)
คณะวิทยาศาสตร์	35 (9.2)
คณะนิเทศศาสตร์	27 (7.1)
คณะศิลปศาสตร์	27 (7.1)
คณะบริหารธุรกิจ	106 (27.8)
คณะนิติศาสตร์	8 (2.1)
คณะพยาบาลศาสตร์	22 (5.8)
สำนักทะเบียนและวัดผล	29 (7.6)
สำนักกิจการนักศึกษา	12 (3.1)
สำนักหอสมุด	23 (6.0)
ศูนย์สารสนเทศ	6 (1.6)
ฝ่ายแนะแนวการศึกษา	8 (2.1)
รวม	381 (100.0)

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 27.8 และรองลงมาคือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ร้อยละ 20.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในศูนย์สารสนเทศมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.6

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (ร้อยละ)
ชาย	173 (45.4)
หญิง	208 (54.6)
รวม	381 (100.0)

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.6 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (ร้อยละ)
20 - 29 ปี	128 (33.6)
30 -39 ปี	188 (49.3)
40 -49 ปี	48 (12.6)
50 -59 ปี	16 (4.2)
60 -69 ปี	1 (0.3)
รวม	381 (100.0)

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.3 และรองลงมาคือ อายุระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.6 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 60 -69 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน (ร้อยละ)
ปวช. หรือ มัธยมศึกษา	1 (0.3)
ปวส. หรือ อนุปริญญา	13 (3.4)
ปริญญาตรี	120 (31.5)
ปริญญาโท	211 (55.4)
ปริญญาเอก	36 (9.4)
รวม	381 (100.0)

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิมัธยมศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 55.4 และรองลงมาคือ วุฒิมัธยมศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 31.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิมัธยมศึกษาในระดับปวช. หรือ มัธยมศึกษา มีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 0.3

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (ร้อยละ)
ต่ำกว่า 10,000	75 (19.7)
10,001 -20,000	184 (48.3)
20,001 -30,000	102 (26.8)
30,001 -40,000	13 (3.4)
สูงกว่า 40,000	7 (1.8)
รวม	381 (100.0)

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 -20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.3 และรองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 40,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.8

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (ร้อยละ)
หัวหน้าภาควิชา / หัวหน้าแผนก	29 (7.6)
อาจารย์	263 (69.0)
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	89 (23.4)
รวม	381 (100.0)

จากตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 69.0 และรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 23.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าภาควิชา / หัวหน้าแผนก มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.6

ตอนที่ 2 การเปิดรับข่าวสารจากแหล่งข่าวสารในองค์กรเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการเปิดรับข่าวสารจากแหล่งข่าวสารในองค์กร จำแนกตามประเภทของช่องทางข่าวสาร

ช่องทาง ข่าวสาร	ความถี่ในการเปิดรับข่าวสาร					- X (SD)	ระดับ การเปิดรับ ข่าวสาร
	จำนวน (ร้อยละ)	ประจำ	บ่อยครั้ง	เป็นบางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง		
1. เพื่อนร่วมงาน	63 (16.5)	118 (31.0)	104 (27.3)	68 (17.8)	28 (7.3)	3.31 (1.16)	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชา	72 (18.9)	147 (38.6)	104 (27.3)	45 (11.8)	13 (3.4)	3.58 (1.03)	สูง
3. เอกสารคำสั่งต่าง ๆ ด้านการประกันคุณภาพ	68 (17.8)	122 (32.0)	130 (34.1)	43 (11.3)	18 (4.7)	3.47 (1.06)	ปานกลาง
4. บอร์ดข่าวสาร / ประกาศ	41 (10.8)	114 (29.9)	116 (30.4)	85 (22.3)	25 (6.6)	3.16 (1.09)	ปานกลาง
5. คู่มือการประกันคุณภาพ	26 (6.8)	67 (17.6)	144 (37.8)	73 (19.2)	71 (18.6)	2.75 (1.15)	ปานกลาง
6. จุลสารหรือข่าวแจกของสำนักประกันคุณภาพมหาวิทยาลัย	23 (6.0)	89 (23.4)	136 (35.7)	100 (26.2)	33 (8.7)	2.92 (1.04)	ปานกลาง
7. ไปสเตอร์	6 (1.6)	62 (16.3)	79 (20.7)	116 (30.4)	118 (31.0)	2.27 (1.11)	ปานกลาง
8. Web site ของสำนักประกันคุณภาพการศึกษา	6 (1.6)	34 (8.9)	62 (16.3)	79 (20.7)	200 (52.5)	1.86 (1.08)	ต่ำ

จากตารางที่ 8 พบว่าช่องทางข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับมากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 จัดว่ามีการเปิดรับข่าวสารในระดับสูง ช่องทางข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับรองลงมา คือ เอกสารคำสั่งเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 จัดว่ามีการเปิดรับข่าวสารในระดับปานกลาง และช่องทางข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับน้อยที่สุด คือ Web Site ของสำนักประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.86 จัดว่ามีการเปิดรับข่าวสารในระดับต่ำ

ตารางที่ 9 จำนวนครั้งและร้อยละในการเข้าร่วมการประชุมเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ การศึกษาต่อภาคการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนครั้งในการเข้าร่วมประชุม (ต่อภาคการศึกษา)	จำนวน (ร้อยละ)	– X (SD)
ไม่เคยเข้าร่วมเลย	92 (24.1)	1.25 (1.23)
1 ครั้ง	188 (49.3)	
2 ครั้ง	57 (15.0)	
3 ครั้ง	22 (5.8)	
4 ครั้ง	9 (2.4)	
5 ครั้ง	8 (2.1)	
6 ครั้ง	4 (1.0)	
7 ครั้ง	0 (0.0)	
8 ครั้ง	1 (0.3)	
รวม	381 (100.0)	

จากตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าร่วมการประชุมเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา 1 ครั้งต่อภาคการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 49.3 และรองลงมาคือ ไม่เคยมีการเข้าร่วมเลย คิดเป็นร้อยละ 24.1 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการประชุม 8 ครั้งต่อภาคการศึกษา มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.3 จากการคำนวณค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมีการเข้าร่วมประชุมโดยเฉลี่ย คือ 1.25 ครั้งต่อภาคการศึกษา

สถาบันนวัตกรรมการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 จำนวนครั้งและร้อยละในการเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ การศึกษาต่อภาคการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนครั้งในการเข้ารับการอบรม (ต่อภาคการศึกษา)	จำนวน (ร้อยละ)	- X (SD)
ไม่เคยเข้าอบรมเลย	120 (31.5)	0.99 (0.96)
1 ครั้ง	179 (47.0)	
2 ครั้ง	60 (15.7)	
3 ครั้ง	15 (3.9)	
4 ครั้ง	2 (0.5)	
5 ครั้ง	4 (1.0)	
6 ครั้ง	1 (0.3)	
รวม	381 (100.0)	

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา 1 ครั้งต่อภาคการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47.0 และรองลงมาคือ ไม่เคยเข้ารับการอบรมเลย คิดเป็นร้อยละ 31.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการอบรม 6 ครั้งต่อภาคการศึกษา มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.3 จากการคำนวณค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีการเข้ารับการอบรมโดยเฉลี่ย คือ 0.99 ครั้ง (หรือ 1 ครั้ง) ต่อภาคการศึกษา

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละวิธีการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ การศึกษาจากแหล่งข่าวสารภายในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

แหล่งข่าวสารภายในองค์กร	จำนวน (ร้อยละ)
ไม่แสวงหาข่าวสารเลย	58 (15.2)
เจ้าหน้าที่สำนักประกันฯ	130 (34.1)
หัวหน้างาน	40 (10.5)
เพื่อนร่วมงาน	79 (20.7)
คู่มือประกันคุณภาพ	35 (9.2)
สื่อต่าง ๆ ของสำนักประกันฯ	26 (6.8)
คนในแผนกที่ทำงานด้านการประกันฯ	13 (3.4)
รวม	381 (100.0)

จากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้วิธีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาจาก เจ้าหน้าที่ของสำนักประกันคุณภาพการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.1 และรองลงมาคือ ใช้วิธีแสวงหาข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 20.7 ส่วนวิธีการแสวงหาข่าวสารจากคนในแผนกของตนที่ทำงานเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.4

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละประเภทของสื่อที่กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ประเภทของสื่อ (N = 381)	X	SD
การประชุม	1.12	0.99
สื่อบุคคล	3.45	0.96
สื่อเฉพาะกิจ	2.74	0.81

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปิดรับจากสื่อบุคคลมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และรองลงมาคือ มีการเปิดรับจากสื่อเฉพาะกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับจากการประชุมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.12 ซึ่งเป็นจำนวนที่น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง เป็นการวัดความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา มีคำถามทั้งหมด 14 คำถาม

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละข้อ

ข้อที่	ข้อความคำถามเพื่อวัดความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ (N = 381)	ผู้ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ผู้ตอบผิด จำนวน (ร้อยละ)
1	การประกันคุณภาพคืออะไร ?	155 (40.7)	226 (59.7)
2	หน่วยงานใดทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก ?	349 (91.6)	32 (8.4)
3	การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการพัฒนาใคร ?	183 (48.0)	198 (52.0)
4	กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาเริ่มต้นที่กิจกรรมใด ?	260 (68.2)	121 (31.8)
5	การประกันคุณภาพการศึกษาจะมีประสิทธิผลได้จากข้อใดเป็นสำคัญ ?	214 (56.2)	167 (43.8)
6	ตาม พรบ.การศึกษา 2542 กำหนดให้ทุกสถาบันการศึกษาต้องได้รับการประเมินคุณภาพการศึกษาทุก ๆ ปี ?	194 (50.9)	187 (49.1)
7	เกณฑ์ในการประกันคุณภาพการศึกษามีอะไรบ้าง ?	128 (33.6)	253 (66.4)
8	SSR คืออะไร ?	104 (27.3)	277 (72.7)
9	การจัดทำ SAR ใช้เพื่อประโยชน์อะไร ?	188 (49.3)	193 (50.7)
10	กระบวนการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ต่อไปนี้ ยกเว้นข้อใด ?	268 (70.3)	113 (29.7)
11	กระบวนการประกันคุณภาพภายนอกประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ต่อไปนี้ ยกเว้นข้อใด ?	213 (55.9)	168 (44.1)
12	การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษามุ่งที่ผลผลิต 4 อย่างคืออะไรบ้าง ?	160 (42.0)	221 (58.0)

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อคำถามเพื่อวัดความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ (N = 381)	ผู้ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ผู้ตอบผิด จำนวน (ร้อยละ)
13	หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายนอกคืออะไร ?	117 (30.7)	264 (69.3)
14	จุดเริ่มต้นของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งในระดับหน่วยงานและสถาบันที่สำคัญ ที่จะนำไปสู่คุณภาพตามคาดหวังคือข้อใด	180 (47.2)	201 (52.8)

จากตารางที่ 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ถูกต้องในเรื่องหน่วยงานที่ทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.6 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ถูกต้องคือ กิจกรรมในกระบวนการคุณภาพภายในคิดเป็นร้อยละ 70.3 ส่วนความรู้เกี่ยวกับ SSR เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ถูกต้องน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.3

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคะแนนความรู้โดยรวมเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ

คะแนนความรู้โดยรวม (14 คะแนน)	จำนวน (ร้อยละ)	- X (SD)
1	4 (1.0)	7.12 (2.85)
2	13 (3.4)	
3	26 (6.8)	
4	32 (8.4)	
5	46 (12.1)	
6	40 (10.5)	
7	56 (14.7)	
8	37 (9.7)	
9	37 (9.7)	
10	42 (11.0)	
11	26 (6.8)	

ตารางที่ 14 (ต่อ)

คะแนนความรู้โดยรวม (14 คะแนน)	จำนวน (ร้อยละ)	- X (SD)
12	8 (2.1)	
13	12 (3.1)	
14	2 (0.5)	
รวม	381 (100.0)	

จากตารางที่ 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนความรู้ 7 คะแนน มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.7 และรองลงมา คือ 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนความรู้ 14 คะแนน มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.5 จากการคำนวณค่าเฉลี่ยความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม ที่มีคะแนนได้ตั้งแต่ 0-14 คะแนน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับคะแนนความรู้โดยเฉลี่ย 7.12 คะแนน ซึ่งแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ระดับความรู้	จำนวน (ร้อยละ)
มีความรู้ในระดับต่ำ	75 (19.7)
มีความรู้ในระดับปานกลาง	216 (56.7)
มีความรู้ในระดับสูง	90 (23.6)
รวม	381 (100.0)

จากตารางที่ 15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.7 และรองลงมาคือ มีความรู้ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 23.6 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ในระดับต่ำ มีจำนวนที่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.7

ตอนที่ 4 ทศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับทศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง มีข้อ
คำถามทั้งหมด 13 คำถาม โดยแบ่งเกณฑ์ในเกณฑ์การประเมินทศนคติเป็น 5 ระดับ คือ เห็น
ด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยทศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา
ของกลุ่มตัวอย่าง

ทศนคติต่อระบบประกันฯ	จำนวน (ร้อยละ)					- X (SD)	ระดับ ทศนคติ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
1. ท่านเชื่อว่าระบบประกัน คุณภาพการศึกษาทำให้ มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาไป ในทางที่ดีขึ้น	117 (30.7)	193 (50.7)	56 (14.7)	11 (2.9)	4 (1.0)	4.07 (0.81)	เชิงบวก
2. ระบบประกันฯ ส่งผลให้ มหาวิทยาลัยได้รับการยอมรับ เชื่อถือทั้งในระดับประเทศและ ระดับนานาชาติ	85 (22.3)	215 (56.4)	70 (18.4)	9 (2.4)	2 (0.5)	3.98 (0.74)	เชิงบวก
3. ผู้ต้องการเข้ามาศึกษามีความ มั่นใจในด้านคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยมากขึ้น	67 (17.6)	235 (61.7)	63 (16.5)	14 (3.7)	2 (0.5)	3.92 (0.73)	เชิงบวก
4. ระบบประกันฯ เป็นรากฐาน นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการ จัดการองค์กรให้ได้มาตรฐานใน อนาคต	85 (22.3)	223 (58.5)	59 (15.5)	9 (2.4)	5 (1.3)	3.98 (0.77)	เชิงบวก
5. ระบบประกันฯ ส่งผลให้ มหาวิทยาลัยได้รับการยอมรับ ว่าเป็นสถาบันการศึกษาที่มี คุณภาพ	94 (24.7)	194 (50.9)	77 (20.2)	8 (2.1)	8 (2.1)	3.94 (0.85)	เชิงบวก
6. ระบบประกันฯ ก่อให้เกิดความ ยุ่งยาก เสียเวลา	64 (16.8)	96 (25.2)	144 (37.8)	70 (18.4)	7 (1.8)	3.37 (1.02)	ปานกลาง

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ทัศนคติต่อระบบประกันฯ	จำนวน (ร้อยละ)					- X (SD)	ระดับ ทัศนคติ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
7. สิ้นเปลืองเวลาและทรัพยากร เป็นจำนวนมากในการจัดการ ระบบประกันฯ	14 (3.7)	83 (21.8)	171 (44.9)	72 (18.9)	41 (10.8)	2.89 (0.99)	ปานกลาง
8. ระบบประกันฯ ส่งผลให้ บุคลากรต้องทำงานเป็นระบบมาก ขึ้น	79 (20.7)	233 (61.2)	47 (12.3)	10 (2.6)	12 (3.1)	3.94 (0.85)	เชิงบวก
9. ใช้ทรัพยากรและบุคลากรอย่าง มีประสิทธิภาพมากขึ้น	64 (16.8)	198 (52.0)	102 (26.8)	8 (2.1)	9 (2.4)	3.79 (0.83)	เชิงบวก
10. สามารถตรวจสอบหรือ วิเคราะห์จุดดีและจุดด้อยใน กระบวนการทำงานได้	87 (22.8)	230 (60.4)	55 (14.4)	1 (0.3)	8 (2.1)	4.02 (0.76)	เชิงบวก
11. ทำให้ระบบการปฏิบัติงานมี ความยุ่งยากขึ้น	12 (3.1)	75 (19.7)	158 (41.5)	112 (29.4)	24 (6.3)	2.84 (0.92)	ปานกลาง
12. ทำให้เคร่งเครียดในการ ปฏิบัติงาน เพราะถูกยึดเยียด ความรับผิดชอบในหน้าที่มาก เกินไป	38 (10.0)	142 (37.3)	98 (25.7)	98 (25.7)	5 (1.3)	3.29 (1.00)	ปานกลาง
13. ระบบการประกันคุณภาพ การศึกษามีความสำคัญเป็นอย่าง ยิ่งในการบริหารงานการศึกษา	65 (17.1)	221 (58.0)	69 (18.1)	13 (3.4)	13 (3.4)	3.82 (0.87)	เชิงบวก

จากตารางที่ 16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาในเรื่อง ระบบประกันฯ ทำให้องค์กรพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 จัดว่ามีทัศนคติเชิงบวก และมีทัศนคติเชิงบวกในทุก ๆ ข้อยกเว้นมีทัศนคติปานกลางในข้อที่ 6, 7, 10, 12 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.37, 2.89, 4.02, 3.29 ตามลำดับ และไม่มีข้อใดที่กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเชิงลบ

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับทัศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ระดับของทัศนคติ	จำนวน (ร้อยละ)
มีทัศนคติในเชิงลบมาก	0 (0.0)
มีทัศนคติในเชิงลบ	10 (2.6)
มีทัศนคติในระดับปานกลาง	83 (21.8)
มีทัศนคติในเชิงบวก	287 (75.3)
มีทัศนคติในเชิงบวกมาก	0 (0.0)
รวม	381 (100.0)

จากตารางที่ 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติในเชิงบวก คิดเป็นร้อยละ 75.3 และรองลงมาคือ มีทัศนคติในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 21.8 และมีทัศนคติในเชิงลบ คิดเป็นร้อยละ 2.6 เป็นจำนวนที่น้อยที่สุด โดยที่ไม่มีกลุ่มตัวอย่างใดที่มีทัศนคติเชิงลบมาก และเชิงบวกมาก

ตอนที่ 5 การยอมรับเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง มีคำถามทั้งหมด 14 คำถาม โดยแบ่งเกณฑ์ในเกณฑ์การประเมินทัศนคติเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

สถาบันนวัตกรรมการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยการยอมรับเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ การศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

การยอมรับระบบประกันฯ	จำนวน (ร้อยละ)					- X (SD)	ระดับ การยอมรับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
1. ท่านได้ใช้ดัชนีชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบเป็น แนวทางในการปฏิบัติงานให้พัฒนาดีขึ้น	22 (5.8)	228 (59.8)	110 (28.9)	8 (2.1)	13 (3.4)	3.62 (0.77)	มาก
2. ท่านได้ใช้รายงานการประเมินตนเองเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน	35 (9.2)	257 (67.5)	75 (19.7)	6 (1.6)	8 (2.1)	3.80 (0.71)	มาก
3. ระบบประกันฯ ทำให้ท่านสามารถติดตามงานอย่างมีระเบียบระบบมากยิ่งขึ้น	29 (7.6)	255 (66.9)	87 (22.8)	3 (0.8)	7 (1.8)	3.78 (0.67)	มาก
4. ท่านตั้งใจว่าจะจัดทำเอกสารการประเมินตนเองให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นในการทำงานครั้งต่อไป	44 (11.5)	265 (69.6)	51 (13.4)	13 (3.4)	8 (2.1)	3.85 (0.74)	มาก
5. เมื่อมีระบบประกันฯ ท่านสามารถปฏิบัติงานตาม นโยบายขององค์กรได้อย่างชัดเจน	37 (9.7)	235 (61.7)	86 (22.6)	17 (4.5)	6 (1.6)	3.73 (0.76)	มาก
6. เมื่อมีระบบประกันฯ ทำให้ท่านได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น	43 (11.3)	163 (42.8)	124 (32.5)	25 (6.6)	26 (6.8)	3.45 (1.01)	ปานกลาง
7. ท่านจะจัดอบรมหรือมีส่วนร่วมในการแนะนำเกี่ยวกับระบบประกันฯให้กับบุคลากรในหน่วยงานของท่าน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานมากยิ่งขึ้น	38 (10.0)	150 (39.4)	158 (41.5)	13 (3.4)	22 (5.8)	3.44 (0.93)	ปานกลาง
8. ท่านได้ใช้คู่มือการประกันฯ เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานสอดคล้องตามพันธกิจของหน่วยงาน	37 (9.7)	165 (43.3)	140 (36.7)	17 (4.5)	22 (5.8)	3.47 (0.94)	ปานกลาง
9. ท่านยอมรับว่า ระบบประกันฯ ช่วยให้รูปแบบที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านเป็นมาตรฐานเดียวกัน	25 (6.6)	251 (65.9)	88 (23.1)	6 (1.6)	11 (2.9)	3.72 (0.74)	มาก

ตารางที่ 18 (ต่อ)

การยอมรับระบบประกันฯ	จำนวน (ร้อยละ)					- X (SD)	ระดับ การยอมรับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
10. การทำแฟ้มสะสมงาน รายบุคคลในแต่ละภาคการศึกษา ทำให้ท่านทราบถึงภาระงานที่ จะต้องปฏิบัติได้อย่างชัดเจน	53 (13.9)	226 (59.3)	84 (22.0)	7 (1.8)	11 (2.9)	3.80 (0.81)	มาก
11. ระบบประกันฯเป็นประโยชน์ ต่อการติดต่อประสานงานและ ทบทวนการทำงานได้ทุก ขั้นตอน	24 (6.3)	226 (59.3)	115 (30.2)	13 (3.4)	3 (0.8)	3.67 (0.68)	มาก
12. ท่านใช้ระบบประกันฯ เพื่อการ ประเมินผลงานของตนเองได้อย่าง มีประสิทธิภาพ	24 (6.3)	193 (50.7)	135 (35.4)	27 (7.1)	2 (0.5)	3.55 (0.74)	มาก
13. ท่านสามารถควบคุมการ ทำงานได้ง่ายขึ้น เมื่อมีระบบ ประกันฯ	35 (9.2)	197 (51.7)	123 (32.3)	15 (3.9)	11 (2.9)	3.60 (0.82)	มาก
14. หน่วยงานของท่านสามารถใช้ ระบบสารสนเทศได้อย่างมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เมื่อมีระบบ ประกันฯ	26 (6.8)	150 (39.4)	170 (44.6)	15 (3.9)	20 (5.2)	3.39 (0.88)	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาโดยมี ความตั้งใจว่าจะจัดทำเอกสารการประเมินตนเองให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นในการทำงานครั้งต่อไปในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การจัดอบรมหรือมีส่วนร่วมในการแนะนำเกี่ยวกับระบบประกันฯให้กับบุคลากรในหน่วยงาน การใช้คู่มือการประกันฯ เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานสอดคล้องตามพันธกิจของหน่วยงาน การใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการยอมรับในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.45, 3.44, 3.47, 3.39 ตามลำดับ และไม่มีข้อใดที่กลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับเชิงลบ

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการยอมรับเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ระดับของการยอมรับ	จำนวน (ร้อยละ)
มีการยอมรับในระดับต่ำมาก	8 (2.1)
มีการยอมรับในระดับต่ำ	9 (2.4)
มีการยอมรับในระดับปานกลาง	90 (23.6)
มีการยอมรับในระดับสูง	253 (66.4)
มีการยอมรับในระดับสูงมาก	21 (5.5)
รวม	381 (100.0)

จากตารางที่ 19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่การยอมรับในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 66.4 และรองลงมาคือ มีการยอมรับในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 23.6 และมีการยอมรับในระดับต่ำมาก เป็นจำนวนที่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.1

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ข้อมูลในส่วนของการพิสูจน์สมมติฐาน ทั้ง 5 สมมติฐาน ได้นำเสนอผลการพิสูจน์สมมติฐานในรูปของตารางประกอบความเรียง โดยเริ่มจากสมมติฐานที่ 1 จนถึง สมมติฐานที่ 5 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1 การเปิดรับข่าวสารของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความรู้ของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

การพิสูจน์สมมติฐานข้อที่ 1 ที่กำหนดว่าการเปิดรับข่าวสารของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งผลการพิสูจน์สมมติฐานการเปิดรับข่าวสารทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ การประชุม สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ พบว่าการเปิดรับข่าวสารทั้ง 3 ประเภท ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเสนอในตารางที่ 20 มีรายละเอียดดังนี้ คือ

ตารางที่ 20 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างการเปิดรับข่าวสารกับความรู้ของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

	ความรู้ (Sig.)	การประชุม (Sig.)	สื่อบุคคล (Sig.)	สื่อเฉพาะกิจ (Sig.)
ความรู้ $X = 7.12, SD = 2.86$	1.000	0.064 (0.212)	0.058 (0.257)	0.097 (0.058)
การประชุม $X = 1.12, SD = 0.99$	0.064 (0.212)	1.000	0.032 (0.538)	0.406
สื่อบุคคล $X = 3.44, SD = 0.96$	0.058 (0.257)	0.032 (0.538)	1.000	0.385 (0.000)
สื่อเฉพาะกิจ $X = 2.74, SD = 0.81$	0.097 (0.058)	0.406* (0.000)	0.385* (0.000)	1.000

จากตารางที่ 20 พบว่า การเปิดรับข่าวสารทั้ง 3 ประเภทกับความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

การพิสูจน์สมมติฐานข้อที่ 2 ที่กำหนดว่าความรู้ของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งผลการพิสูจน์สมมติฐานจากคะแนนความรู้ทั้ง 14 ข้อ พบว่าความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเสนอในตารางที่ 21

สมมติฐานที่ 3 ทศนคติของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

การพิสูจน์สมมติฐานข้อที่ 3 ที่กำหนดว่าทศนคติของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับการยอมรับของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่าทศนคติของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเสนอในตารางที่ 21 ดังนี้

ตารางที่ 21 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความรู้ ทศนคติ และการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ความรู้ (Sig.)	ทศนคติ (Sig.)	การยอมรับ (Sig.)
ความรู้ $X = 7.12, SD = 2.86$	1.000	0.098 (0.057)	0.184** (0.000)
ทศนคติ $X = 3.68, SD = 0.42$	0.098 (0.057)	1.000	0.785** (0.000)
การยอมรับ $X = 3.63, SD = 0.61$	0.184** (0.000)	0.785** (0.000)	1.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 แสดงผลการพิสูจน์การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับทศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่า ความรู้ และทศนคติเป็นอิสระต่อกัน หรือไม่ขึ้นอยู่กับกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

จากตารางที่ 21 แสดงผลการพิสูจน์การทดสอบสมมติฐานที่ 3 ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ทศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ

0.000 ซึ่งหมายความว่า ยิ่งกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ดีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา ก็จะทำให้เกิดการยอมรับการประกันคุณภาพการศึกษามาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

นอกจากนั้นแล้ว ยังพบอีกว่าการยอมรับระบบของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับความรู้อีกเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.000 แต่เป็นความสัมพันธ์ในระดับน้อย นั่นหมายความว่า ยิ่งกลุ่มตัวอย่างมีความรู้มาก ก็จะมีการยอมรับระบบฯ มากยิ่งขึ้น

สมมติฐานที่ 4 ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

การพิสูจน์สมมติฐานข้อที่ 4 ที่กำหนดว่าลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของหน่วยงานที่สังกัด และเพศของกลุ่มตัวอย่าง

การยอมรับ (ตัวแปรตาม)		- X	SD	t	Sig.
ประเภทของ หน่วยงาน ที่สังกัด	คณะวิชา (n = 310)	3.6136	0.6325	-1.259	0.209
	หน่วยงานบริการฯ (n = 71)	3.7115	0.5262		
เพศ	ชาย (n = 173)	3.7333	0.5726	2.922	0.004*
	หญิง (n = 208)	3.5508	0.6339		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการทดสอบสมมติฐานเรื่อง การยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่สังกัดประเภทของหน่วยงานที่แตกต่างกัน ด้วยสถิติ Independent t-test พบว่า

บุคคลากรที่สังกัดคณะวิชาและหน่วยงานบริการการศึกษาแตกต่างกันมีการยอมรับไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่า ประเภทหน่วยงานที่สังกัดของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

จากการทดสอบการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่มีกับเพศต่างกัน ด้วยสถิติ Independent t-test พบว่าเพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยการยอมรับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าเพศหญิง (ชาย = 3.733 หญิง = 3.5508) ซึ่งหมายความว่า เพศที่ต่างกันมีผลต่อการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามกลุ่มอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	จำนวน	\bar{X}	SD	F	Sig.
20-29 ปี	128	3.6546	0.5206	1.021	0.397
30-39 ปี	188	3.5874	0.7064		
40-49 ปี	48	3.7619	0.4585		
50-59 ปี	16	3.5938	0.4885		
60-69 ปี	1	4.1429			
รวม	381	3.6337	0.6128		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการทดสอบการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่มีอายุต่างกัน ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยการยอมรับไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่า อายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

ตารางที่ 24.1 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามวุฒิการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	จำนวน	\bar{X}	SD	F	Sig.
ปวช.-ปวส.	14	3.7194	0.2794	4.584	0.004*
ปริญญาตรี	120	3.5976	0.4735		
ปริญญาโท	211	3.7035	0.6542		
ปริญญาเอก	36	3.3115	0.7581		
รวม	381	3.6337	0.6128		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 24.2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างกลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน จำแนกตามวุฒิการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

(I)	(J)	Mean Difference (I-J)	Sig.
ปวช-ปวส	ปริญญาตรี	0.1218	0.677
	ปริญญาโท	-0.1594	1.000
	ปริญญาเอก	0.4079*	0.046
ป.ตรี	ปวช-ปวส	-0.1218	0.677
	ปริญญาโท	-0.1058	0.436
	ปริญญาเอก	0.2861	0.206
ป.โท	ปวช-ปวส	-0.1594	1.000
	ปริญญาตรี	0.1058	0.436
	ปริญญาเอก	0.3919*	0.032
ป.เอก	ปวช-ปวส	-0.4079*	0.046
	ปริญญาตรี	-0.2861	0.206
	ปริญญาโท	-0.3919*	0.032

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (sig.= 0.004) เมื่อนำมาทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ในตาราง 24.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาเอก จะมีการยอมรับได้ยากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับอื่น ๆ ทุกระดับ ยกเว้นในระดับปริญญาตรี ซึ่งหมายความว่า วุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	\bar{X}	SD	F	Sig.
ต่ำกว่า 10,000	75	3.6971	0.4508	0.473	0.756
10,001-20,000	184	3.6126	0.6000		
20,001-30,000	102	3.6457	0.6812		
30,001-40,000	13	3.4780	0.9765		
สูงกว่า 40,000	7	3.6224	0.6810		
รวม	381	3.6337	0.6128		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการทดสอบการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) พบว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยการยอมรับไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ค่าเฉลี่ยการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามตำแหน่งงาน
ของกลุ่มตัวอย่าง

ตำแหน่งงาน	จำนวน	\bar{X}	SD	F	Sig.
หัวหน้าภาค / แผนก	29	3.7956	0.7331	1.150	0.318
อาจารย์	263	3.6266	0.6361		
เจ้าหน้าที่	89	3.6019	0.4861		
รวม	381	3.6337	0.6128		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการทดสอบการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่มีตำแหน่ง
งานแตกต่างกัน ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) พบว่าผู้
ดำรงตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยการยอมรับไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการยอมรับระบบประกัน
คุณภาพการศึกษา ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 5 การเปิดรับข่าวสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยามสามารถอธิบายการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาได้ดีที่สุด

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเมื่อให้การยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นตัวแปรตาม และเลือกใช้ตัวพยากรณ์เฉพาะที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตัวพยากรณ์	R	R ²	สปส.ถดถอย		T	P
			B	Beta		
ทัศนคติ	0.785	0.616	1.045	0.713	21.759	0.000**
การศึกษาระดับปริญญาโท	0.808	0.652	-0.331	-0.158	-5.189	0.000**
สื่อบุคคล	0.816	0.665	0.059	0.094	2.868	0.004**
สื่อเฉพาะกิจ	0.820	0.672	0.067	0.088	2.601	0.010**
คณะวิชา	0.823	0.678	-0.119	-0.078	-2.603	0.010**
คะแนนความรู้	0.826	0.682	0.140	0.066	2.198	0.029**
เพศหญิง	0.828	0.685	0.075	-0.061	-1.981	0.048*
ค่าคงที่			-0.532		-3.163	0.002**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 เมื่อให้การยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นตัวแปรตาม และมีตัวแปรต้น จำนวนทั้งหมด 26 ตัวแปร ดังต่อไปนี้ ประเภทของหน่วยงานที่สังกัด ได้แก่ คณะวิชา และหน่วยงานบริการการศึกษา เพศของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง อายุของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี 30-39 ปี 40-49 ปี 50-59 ปี และ 60-69 ปี วุฒิการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ระดับปวช.-ปวส. ระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอกรายได้ของกลุ่มตัวอย่างต่อเดือน ได้แก่ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน รายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน รายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน รายได้ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน รายได้ตั้งแต่ 40,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ หัวหน้าภาควิชา/หัวหน้าแผนก อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ การเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ภายในองค์กร ได้แก่ การประชุม สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ คะแนนความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา และทัศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า มีตัวแปรที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียง 7 ตัวแปร โดยมีความสำคัญตามลำดับคือ ทักษะคิด การศึกษาระดับปริญญาโท สื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจ คณะวิชา คะแนนความรู้ และเพศหญิง อย่างไรก็ตามตัวแปรทั้ง 7 ตัว ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของคะแนนการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 68.5

สรุปได้ว่าทักษะคิดเกี่ยวกับระบบคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาได้ดีที่สุด รองลงมาคือ วุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโท และ ตัวแปรที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดต่อการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา ก็คือ เพศหญิง การเปิดรับข่าวสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยามจึงไม่ใช่ตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาได้ดีที่สุด ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 5



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การบริหารการสื่อสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษากับการยอมรับระบบของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยาม” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงการบริหารการสื่อสารในองค์กรของผู้บริหารและหน่วยงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสยาม
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อความสำเร็จในการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยาม
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารของบุคลากร ความรู้ของบุคลากร ทักษะของบุคลากร และการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ทั้งนี้ได้มีการตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้คือ

1. การเปิดรับข่าวสารของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา
2. ความรู้ของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา
3. ทักษะของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร
4. ลักษณะทางประชากรของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร
5. การเปิดรับข่าวสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยามสามารถอธิบายการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาได้ดีที่สุด

การวิจัยในครั้งนี้ได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงบูรณาการ (Integrated Method) ซึ่งแบ่งออกเป็นสองส่วน คือ วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพได้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยได้สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงด้านการกำหนดนโยบาย (Organisational Level) จำนวน 3 ท่าน และได้สัมภาษณ์

ผู้บริหารระดับสูงด้านการปฏิบัติการ (Functional Level) จำนวน 7 ท่าน และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

ส่วนวิธีวิจัยเชิงสำรวจนั้น ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยสยาม จำนวนทั้งสิ้น 381 คน และใช้วิธีแบ่งกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเพื่ออธิบายลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง การเปิดรับข่าวสารจากแหล่งสารภายในองค์กร ความรู้ ทักษะ และ การยอมรับของบุคลากร เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ส่วนการทดสอบสมมติฐานนั้นใช้ t-test เพื่อการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง และใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคู่ต่าง ๆ ตามสมมติฐานที่ 1-4

ใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามลักษณะประชากรกับการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามสมมติฐานที่ 4 และใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสมมติฐานที่ 5 เพื่อบอกประสิทธิภาพการเปิดรับข่าวสาร (ตัวแปรอิสระ) ในการพยากรณ์การยอมรับระบบของบุคลากร (ตัวแปรตาม)

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ตอนที่ 1 กลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหารการสื่อสารในองค์กรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสยาม

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารได้ใช้กลยุทธ์ในการบริหารการสื่อสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา แบ่งออกเป็น 5 หัวข้อที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. กลยุทธ์การใช้การสื่อสารสร้าง “วัฒนธรรม” ใหม่ในองค์กร
2. กลยุทธ์การสร้างระบบการติดต่อสื่อสารในแนวนอน

3. การแสดงความชัดเจนในการกำหนดนโยบายของผู้บริหารระดับสูง
4. การแก้ทัศนคติเชิงลบของบุคลากรต่อระบบ
5. การใช้การประเมินคุณภาพภายในเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร และสร้างการแข่งขันระหว่างหน่วยงานย่อย

ตอนที่ 2 ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อความสำเร็จในการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยาม

1. ผู้บริหารมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญในการเลือกผู้นำในการเผยแพร่ข่าวสารและบริหารงานระบบประกันคุณภาพการศึกษา คือ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ตรงจากการบริหารงานด้านระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้รับการยอมรับจากองค์กรภายนอก และในส่วนผู้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในหน่วยงานย่อยนั้นผู้บริหารใช้การบริหารงานตามสายงานเป็นหลัก คือ หัวหน้าภาค หัวหน้าแผนก จะเป็นผู้เผยแพร่ในหน่วยงานย่อย
2. การจัดเตรียมข้อมูลข่าวสาร การเลือกประเด็น และสาระสำคัญที่ใช้ในการนำเสนอ
 - ความสำคัญของพรบ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 กับ การประกันคุณภาพฯ
 - ความรู้ที่สำคัญสำหรับบุคลากรในการทำงานประกันคุณภาพ
 - ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน
 - ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายนอก
3. หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกและกำหนดสื่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
 - การรักษาระดับความต่อเนื่องของการประชุมเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ซึ่งมีการประชุมในระดับต่าง ๆ ดังนี้ การประชุมของผู้บริหารระดับสูง การประชุมระดับคณะวิชาหรือระดับสำนัก การประชุมระดับภาควิชา หรือระดับกลุ่มย่อยในแผนกต่าง ๆ
 - การใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อย้ำเตือนและตรวจสอบข้อมูล
 - สื่อเฉพาะกิจเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ คือ สื่อประเภทต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลให้กับบุคลากร ดังต่อไปนี้ บอร์ดประกาศข่าว จุลสาร และข่าวแจก คู่มือประกันคุณภาพ WebSite ของสำนักประกันคุณภาพการศึกษา

4. ความคาดหวังของผู้บริหารต่อบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
- ความสัมพันธ์ระหว่างภาระหน้าที่ของบุคลากรที่เพิ่มขึ้นกับการยอมรับระบบ
 - ความตั้งใจในการปฏิบัติงานในอนาคตและความตั้งใจในการเผยแพร่ความรู้ของบุคลากร

ส่วนที่ 2 สรุปผลการวิจัยเชิงสำรวจ

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากร

บุคลากรที่ศึกษามีจำนวน 381 คน แบ่งเป็นเพศชาย 173 คน เพศหญิง 208 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี (49.3%) มีการศึกษาระดับปริญญาโท (55.4%) ปฏิบัติงานในตำแหน่งอาจารย์ (69%) อยู่ในคณะบริหารธุรกิจ (27.8%) สังกัดในหน่วยงานประเภทคณะวิชา (79.5%) ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,001 บาท (48.3%)

ตอนที่ 2 การเปิดรับข่าวสารจากแหล่งข่าวสารในองค์กรเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

- **การประชุม** บุคลากรส่วนใหญ่เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา 1 ครั้งต่อภาคการศึกษา (47.0%) ในขณะที่มีบุคลากรมีการเข้าประชุมโดยเฉลี่ย 1.25 ครั้งต่อภาคการศึกษา
- **สื่อบุคคล** บุคลากรส่วนใหญ่มีการเปิดรับข่าวสารจากผู้บังคับบัญชา ในระดับสูง (38.6%) ในขณะที่มีบุคลากรที่เปิดรับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง (27.3%)
- **สื่อเฉพาะกิจ** บุคลากรส่วนใหญ่มีการเปิดรับข่าวสารจากคู่มือประกันคุณภาพในระดับปานกลาง (37.8%) ในขณะที่มีบุคลากรที่ไม่เคยเปิดรับข่าวสารจาก Website ของสำนักประกันคุณภาพการศึกษาเลยในระดับต่ำ (52.5%)

ตอนที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

บุคลากรตอบคำถามในส่วนของความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาได้ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 7.12 คะแนน จากคะแนนเต็ม 14 คะแนน และบุคลากรส่วนใหญ่ (56.7%) มีความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง

ตอนที่ 4 ทักษะคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมแล้ว พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ (75.3%) มีทัศนคติเชิงบวกหรือทัศนคติที่ดีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา รองลงมาได้แก่ระดับปานกลาง (21.8%) จากผลวิจัยไม่พบว่าบุคลากรมีทัศนคติเชิงลบมากต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 5 การยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการประกันคุณภาพการศึกษา

บุคลากรส่วนใหญ่ (69.6%) มีการยอมรับต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาในเรื่อง ความตั้งใจว่าจะจัดทำเอกสารการประเมินตนเองให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นในการทำงานครั้งต่อไป มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และบุคลากรส่วนใหญ่ (66.4%) มีการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสูง ในขณะที่มีบุคลากรที่มีการยอมรับในระดับต่ำมาก ร้อยละ 2.1

ตอนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1

การเปิดรับข่าวสารของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่า

การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาทั้งจากการประชุม สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ ของบุคลากรไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ของบุคลากร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2

ความรู้ของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่า

ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของบุคลากร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3

ทัศนคติของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร

จากผลการวิจัยพบว่า

ทัศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างมากซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4

ลักษณะทางประชากรของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร

จากผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน ทั้งคณะวิชาและหน่วยงานบริการการศึกษามีการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4
2. บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่แตกต่างกันโดยเพศชายมีการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาได้ง่ายกว่าเพศหญิง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4
3. บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4
4. บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่แตกต่างกัน บุคลากรที่มีการศึกษาในระดับปริญญาเอก จะมีการยอมรับได้ยากกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาในระดับอื่น ๆ ทุกระดับ ยกเว้นในระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4
5. บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4
6. บุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 5

การเปิดรับข่าวสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยามสามารถอธิบายการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาได้ดีที่สุด

จากผลการวิจัยพบว่า

ทัศนคติเกี่ยวกับระบบคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาได้ดีที่สุด การเปิดรับข่าวสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยามจึงไม่ใช่ตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาได้ดีที่สุด ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 5

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยในครั้งนี้ จะขออภิปรายโดยนำปัญหามาในการวิจัยเป็นหลัก ตามผลการวิจัยในบทที่ 4 ดังนี้

ปัญหามาการวิจัยข้อที่ 1 :

กลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหารการสื่อสารในองค์กรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสยามเป็นอย่างไร

กลยุทธ์การใช้การสื่อสารสร้าง “วัฒนธรรม” ใหม่ในองค์กร

จากผลการวิจัยในบทที่ 4 ได้พบว่า ผู้บริหารได้ใช้การสื่อสารเพื่อการบริหารงานในองค์กร โดยเมื่อต้องนำระบบใหม่เข้ามาใช้ในองค์กร ดังเช่น ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหารจะเน้นการปฏิบัติงานด้วยระบบ เพื่อให้บุคลากรรู้สึกเริ่มคุ้นเคย และตระหนักถึงการมีอยู่ของระบบ ซึ่งตรงกับ โรเจอร์สและชูแมคเกอร์ (1983) ได้กล่าวถึงการผ่านกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมของบุคคลนั้น ในขั้นแรก คือ ขั้นความรู้ บุคคลจะต้องมีความรู้หรือตระหนักว่านวัตกรรมนั้นมีอยู่ ดังนั้นผู้บริหารจึงได้เน้นให้การประเมินและการประกันคุณภาพเป็นงานประจำที่บุคลากรจะต้องปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรได้ทราบถึงการมีอยู่ของระบบ จนกระทั่งให้เกิดเป็นวัฒนธรรมในองค์กร นั่นคือ เมื่อเกิดเป็นวัฒนธรรมแล้ว บุคลากรจะไม่มี การโต้แย้งกับระบบใหม่ที่จะเกิดขึ้น นอกจากนั้นยังเป็นไปตามหลักของ Fritz Heider ในเรื่องของแหล่งที่มาของทัศนคติ

ประเภททัศนคติที่เกิดจากสถาบัน (Institutional Factors) เกิดจากการหล่อหลอมของสถาบันที่บุคคลนั้น ๆ เป็นสมาชิกอยู่และจะสนับสนุนให้เกิดทัศนคติไปในทางเดียวกัน

ลักษณะการใช้กลยุทธ์การสร้างระบบใหม่ให้กลายเป็นวัฒนธรรมในการปฏิบัติในองค์กรของผู้บริหาร เป็นการสร้างความตระหนักในลักษณะเดียวกันกับที่ โรเจอร์ส และ ชูเมคเกอร์ (1983) ได้กล่าวไว้ เพราะเมื่อบุคลากรได้ตระหนักถึงการมีอยู่ของระบบฯ แล้ว บุคลากรก็จะเริ่มขั้นแรกของกระบวนการตัดสินใจที่จะยอมรับระบบฯ นั้น คือ เป็นการกระตุ้นให้เกิดการสนใจในตัวระบบฯ ในขั้นต้นของการรับระบบฯ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นแล้วด้วยการที่ระบบฯ เป็นนโยบายที่เกิดจากสถาบัน ซึ่งเป็นแรงสนับสนุนให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบฯ ร่วมกันได้

การแสดงความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายของผู้บริหารระดับสูง

การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของผู้บริหารนั้น เป็นการติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง (Downward Communication) ตามลักษณะการบริหารงานแบบ (TQM : Total Quality Management) อีกทั้งยังเป็นการสื่อสารโดยมีผู้บริหารระดับนโยบายสูงสุดเป็นศูนย์กลาง การออกคำสั่งให้ปฏิบัติตามระบบประกันคุณภาพฯ ของมหาวิทยาลัยสยาม จึงได้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีความชัดเจนด้านนโยบาย เนื่องจากเป็นการบริหารในรูปแบบองค์กรเอกชน จึงทำให้ผลของการยอมรับระบบฯ เป็นไปอย่างรวดเร็วด้วยเช่นกัน ซึ่งตรงกับการศึกษาของ Alex Bavelas และ Dermot Barrett พบว่า ลักษณะของสายใยของการติดต่อสื่อสารในแบบมีศูนย์กลาง (Bavelas and Barrett อ้างใน ธงชัย สันติวงศ์, 2537: 429) ซึ่งพบว่าการติดต่อในแบบมีศูนย์กลางนั้นจะมีข้อดี คือ ฐานะของผู้นำจะแจ่มชัด และผู้นำจะสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ในขณะที่มีข้อเสียที่สำคัญ คือ ระดับขวัญโดยเฉลี่ยของกลุ่ม และความคล่องตัวในการแก้ปัญหาของบุคลากรก็มีต่ำ

สาเหตุสำคัญของการเป็นศูนย์กลางการสื่อสาร ก็คือ การบริหารองค์กรของมหาวิทยาลัยสยามมีลักษณะเฉพาะที่เด่นชัดมาก อธิการบดีมีอำนาจในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ค่อนข้างสูง และเมื่ออธิการบดีมีความตั้งใจในการสื่อสารเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างชัดเจน ความเข้มข้นของเนื้อหาที่จะสื่อสารออกไปก็จะกระจายไปได้ทั่วถึงทั้ง

องค์กร เนื่องจากอธิการบดีจะเป็นผู้กระตุ้นให้ทุก ๆ ฝ่าย เริ่มต้นการปฏิบัติการในเรื่องนั้น ๆ อย่างหนักแน่น และชัดเจน

กลยุทธ์การสร้างระบบการติดต่อสื่อสารในแนวนอน

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารจากศูนย์กลางโดยผู้บริหารสูงสุด ผ่านทางสายงานบังคับบัญชา ก็อาจจะทำให้เกิดการขาดหายของข้อมูล หรือเกิดความผิดพลาดของข้อมูลได้ ดังเช่นข้อเสียของสายใยการติดต่อสื่อสารแบบมีศูนย์กลางดังที่ได้กล่าวมา ก็จำเป็นจะต้องถูกแก้ไข การแก้ปัญหาในด้านระดับขวัญของบุคลากรและความคล่องตัวในการแก้ปัญหาของบุคลากรที่มีอยู่น้อยนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็น ผู้บริหารจึงได้เลือกใช้กลยุทธ์การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) ซึ่งเป็นกลยุทธ์ตามลักษณะการบริหารงานแบบ (TQM : Total Quality Management)

ดังนั้นนอกจากการกระจายข้อมูลข่าวสารผ่านทางสายบังคับบัญชาจากผู้บริหารไปยังคณะวิชา และภาควิชาตามลำดับแล้ว ผู้บริหารยังได้ใช้วิธีการรวมกลุ่มบุคลากรจากหลาย ๆ คณะวิชา ให้ร่วมกันทำงานให้กับศูนย์กลางของมหาวิทยาลัยด้วยงานเฉพาะกิจต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานรับสมัครนักศึกษาใหม่ งานนิเทศการทางวิชาการต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะในแบบ Group work เพื่อให้บุคลากรจากคณะวิชาต่าง ๆ ได้มีความสัมพันธ์นอกหน่วยงานย่อยของตนเอง ทำให้บุคลากรในองค์กรมีความพร้อมที่จะทำงานร่วมกัน เมื่อเกิดระบบใหม่หรือนวัตกรรมใหม่ขึ้นในองค์กรดังเช่น ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องก็จะหมุนเวียนได้ทั่วถึงบุคลากรทุก ๆ ฝ่ายในองค์กร ทั้งจากคำสั่งโดยตรงจากผู้บริหารทางหนึ่ง จากหัวหน้าหน่วยงานอีกทางหนึ่งแล้ว ก็ยังมีข่าวสารจากบุคลากรในระดับเดียวกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานอีกด้วย

การใช้การประเมินคุณภาพภายในเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารและสร้างการแข่งขันระหว่างหน่วยงานย่อย

การประเมินคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ผู้บริหารได้ใช้กลยุทธ์การสร้างการติดต่อสื่อสารในแนวนอนข้างต้น โดยให้แต่ละหน่วยงานตรวจสอบและประเมินการ

ทำงานเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานอื่น ๆ หมุนเวียนกันไป ซึ่งตรงกันกับ *ขั้นการจูงใจ (Persuasion Stage)* โดยโรเจอร์สและซูเมคเกอร์ (1983) กล่าวว่า นวัตกรรมสามารถสังเกตได้ (Observability) คือ การที่ผลของนวัตกรรมเป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นได้โดยสมาชิกในระบบสังคม ยิ่งสมาชิกในระบบสังคมสามารถมองเห็นผลของนวัตกรรมได้ง่ายเพียงใด นวัตกรรมนั้นก็ยิ่งจะถูกยอมรับได้ง่าย

ดังนั้นการได้พบปะ แลกเปลี่ยนความรู้ และสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในระดับเดียวกัน จะทำให้เกิดการไหลเวียนของข่าวสารดังกล่าวแล้ว ยังเป็นการเพิ่มการจูงใจให้บุคลากรแข่งขันกันในแต่ละหน่วยงานด้านการประกันคุณภาพ ของหน่วยงานตนเองอีกด้วย เพราะบุคลากรแต่ละคนทราบดีว่า จะต้องถูกตรวจสอบและประเมินจากหน่วยงานอื่น และในสิ่งสำคัญก็คือตนเองก็จะได้รับรู้ข้อมูลของหน่วยงานอื่นทั้งความคืบหน้า ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาในหน่วยงานอื่น และการพิจารณาผลดีของการพัฒนาหน่วยงานจากการใช้ระบบประกันคุณภาพ ดังนั้นการแข่งขันกันระหว่างหน่วยงานก็จะเกิดขึ้น เพื่อสร้างผลงานให้กับหน่วยงานของตน ซึ่งจะนำไปถึงการยอมรับระบบฯ ได้รวดเร็วมากขึ้น

การแก้ทัศนคติเชิงลบของบุคลากรต่อระบบ

ข้อขัดแย้งที่สำคัญในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร คือ บุคลากรคิดว่าการใช้ระบบฯ เป็นการเพิ่มภาระงานของตนเองมากขึ้น เพราะด้วยกรอบปฏิบัติแบบเดิมที่มีอยู่ก่อน เป็นเงื่อนไขที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรรู้สึกแตกต่าง ดังนั้นเมื่อผู้บริหารเชื่อว่า การทำงานประกันคุณภาพเป็นประจำ หรือทำบ่อยครั้งติดต่อกัน จะทำให้บุคลากรรู้สึกซ้ำซากกับงานที่ทำ และอาจจะเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อระบบฯ ได้

อย่างไรก็ตามผู้บริหารยังคงเชื่อว่า ทัศนคติที่มีต่อการทำงานด้านการประกันคุณภาพสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งตรงกับ McDavid & Harrari (1968) กล่าวถึงคุณสมบัติของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ มิใช่สิ่งที่เกิดขึ้นเอง และยังเป็นสิ่งที่มีลักษณะค่อนข้างมีเสถียรภาพ ทัศนคติไม่ใช่สิ่งที่จะสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างฉับพลันจากสิ่งหนึ่งไปอีกสิ่งหนึ่งจนไม่สามารถทำนายหรือคาดหมายได้ และไม่ใช่สิ่งที่มีมั่นคงถาวรจนไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ผู้บริหารจึงต้องใช้กลยุทธ์การหมุนเวียนให้บุคลากรทุก ๆ คนได้เข้ามาทำงานเกี่ยวกับระบบประกันฯ เพื่อให้จะให้บุคลากรได้สัมผัส

กับการทำงานด้านการประกันคุณภาพกันอย่างทั่วถึงทุก ๆ คน ซึ่งผู้บริหารเชื่อว่าจะเป็น การสร้างโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้เกี่ยวกับระบบฯ ด้วยตนเอง อีกทั้งจะได้มีโอกาส เข้าถึงวัฒนธรรมการประเมินที่ผู้บริหารต้องการสร้างให้เกิดขึ้นด้วย

ปัญหานำการวิจัยข้อที่ 2 :

ปัจจัยการสื่อสารใดบ้างที่มีผลต่อความสำเร็จในการยอมรับระบบประกัน คุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยาม

หลักเกณฑ์ที่สำคัญในการเลือกผู้นำในการเผยแพร่ข่าวสารและบริหารงานระบบ ประกันคุณภาพการศึกษา

อธิการบดีมหาวิทยาลัยสยาม ซึ่งเป็นผู้บริหารในระดับสูงสุด ได้เตรียมความพร้อมในการเลือกผู้นำในการเผยแพร่ข่าวสาร ด้วยการวิเคราะห์สภาพและลักษณะ สำคัญขององค์กร และได้ข้อสรุปว่า องค์กรในการบริหารของตนเป็นสถาบันการศึกษาที่มีลักษณะการบริหารแบบเอกชนที่มีความเป็นเอกเทศ ดังนั้นการคัดเลือกบุคคลที่จะ เป็นผู้นำในการเผยแพร่ข่าวสารด้านการประกันฯ จึงควรจะต้องเป็นบุคคลที่มี ประสบการณ์การทำงานด้านระบบประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง อีกทั้งยังมี ประสบการณ์การสอนในสถาบันการศึกษาอีกด้วย เนื่องด้วยบุคลากรส่วนใหญ่ของ องค์กรมีฐานะเป็นอาจารย์ประจำในมหาวิทยาลัย ผู้บริหารจึงได้เลือกผู้นำที่เคยทำงาน ในลักษณะเดียวกัน จึงจะสนใจให้บุคลากรส่วนใหญ่เชื่อถือได้ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งของผู้ส่ง สารที่ผู้รับสารมักใช้ในการตัดสินใจว่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (อรวรรณ ปิลาญโอบาท, 2537) คือ ปัจจัยที่เป็นคุณสมบัติของผู้ส่งสาร (Qualification Factor) อาทิเช่น มี ประสบการณ์ด้านใดด้านหนึ่ง (Experienced) ได้รับการฝึกฝน (Trained) มีทักษะ ความชำนาญ (Skilled) และ มีความสามารถ (Able)

ผู้บริหารจึงได้เลือก พลเรือตรีหญิง ดร.สุภัทรา เอื้องวงศ์ ผู้ช่วยอธิการบดี และ ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ คุณวุฒิ วิทยุฒิ และ สถานภาพทางสังคมสูง โดยเฉพาะประสบการณ์ในด้านการทำงานประกันคุณภาพ การศึกษาที่มีความเด่นชัด อีกทั้งยังทำหน้าที่ผู้ประเมินภายนอก ประเภทผู้ทรงคุณวุฒิ พิเศษของ สมศ. จึงทำให้บุคลากรมีความเชื่อถือได้รวดเร็วขึ้น สามารถยึดถือเป็น

ต้นแบบได้ และมีความเชื่อมั่นว่าระบบที่จะเกิดขึ้นใหม่นั้น จะมีความถูกต้องชัดเจนด้วยความ
 ความเป็นผู้ชำนาญเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษามาก่อน

ในส่วนของผู้นำในการเผยแพร่ข่าวสารในหน่วยงานย่อยนั้น ผู้บริหารได้
 มอบหมายให้หัวหน้าภาควิชา หรือหัวหน้าแผนก ซึ่งเป็นผู้นำในหน่วยงานย่อยในองค์กร
 อยู่แล้ว ให้เป็นผู้ทำหน้าที่เผยแพร่ข่าวสารข้อมูลไปยังบุคลากรตามลำดับชั้น

การจัดเตรียมข้อมูลข่าวสาร การเลือกประเด็น และสาระสำคัญที่ใช้ในการนำเสนอ

- ความสำคัญของพรบ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 กับ การประกันคุณภาพฯ

เป็นประเด็นที่ผู้บริหารใช้สื่อสารไปยังบุคลากร เพื่อให้บุคลากรเกิด
 ความตระหนักถึงความสำคัญของระบบฯ เพราะเมื่อมีกฎหมายมาบังคับให้เกิด
 การใช้ บุคลากรก็จะเข้าใจได้ถึงความจำเป็นของการใช้ระบบฯ ซึ่งอาจจะมีผล
 ต่อสถานภาพขององค์กรและตนเองได้ หากไม่สามารถปฏิบัติงานตามระบบฯ
 ให้ประสบความสำเร็จได้ ซึ่งตรงกันกับ จุดจูงใจโดยใช้ความกลัว (Fear
 Appeals) อรวรรณ ปิณฑโฆวาท (2542) ได้กล่าวว่า ความกลัวในระดับต่ำมี
 ผลในทางโน้มน้าวใจมากกว่าความกลัวในระดับสูง ซึ่งความสำคัญของระบบฯ
 ที่เป็นกฎหมายบังคับใช้ มีผลให้บุคลากรเกิดความกลัวในระดับต่ำ นั่นคือ การ
 กลัวว่าองค์กรอาจจะไม่มีความมั่นคง หากไม่ผ่านการประกันคุณภาพจาก
 องค์กรภายนอก ดังนั้นการใช้จุดจูงใจในสารโดยใช้ความกลัว จึงมีผลทำให้
 บุคลากรเกิดการยอมรับระบบฯ ได้ง่ายมากขึ้น

- ความรู้ที่สำคัญสำหรับบุคลากรในการทำงานประกันคุณภาพ

ประกอบไปด้วย ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน และ
 ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายนอก ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงใน
 การดำเนินงานเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา ความรู้ทั้งสองด้านนี้
 เป็นข้อมูลที่ผู้บริหารใช้ในการอบรมบุคลากร เพื่อให้บุคลากรเรียนรู้ด้านการ
 ประกันฯ และสามารถนำไปปฏิบัติได้ นอกจากนั้นยังเป็นการเพิ่มระดับความรู้
 ให้แก่บุคลากร ซึ่งจะมีผลต่อทัศนคติของบุคลากรได้เช่นกัน ผลการวิจัยพบว่า
 คะแนนความรู้โดยเฉลี่ยของบุคลากรอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากความรู้เกี่ยวกับ
 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาเข้าใจค่อนข้างยาก

หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกและกำหนดสื่อต่าง ๆ

ผู้บริหารได้ใช้สำนักประกันคุณภาพการศึกษาเป็นศูนย์กลางในการจัดสรรข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันฯ ซึ่งสำนักประกันฯ ได้เลือกที่จะใช้การประชุมเป็นสื่อหลักในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อรักษาระดับความต่อเนื่องของการประชุมเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ โดยจัดให้มีการประชุมในระดับต่าง ๆ เพื่อเป็นการเผยแพร่ความรู้ไปยังบุคลากรได้อย่างทั่วถึง ดังนี้ การประชุมของผู้บริหารระดับสูง การประชุมระดับคณะวิชาหรือระดับสำนัก การประชุมระดับภาควิชา หรือระดับกลุ่มย่อยในแผนกต่าง ๆ

สำนักประกันคุณภาพยังได้ใช้สื่อบุคคลตามสายงานบังคับบัญชา ทั้งคนบดี ผู้อำนวยการสำนัก หัวหน้าแผนก รวมทั้งบุคคลที่เป็นตัวแทนในแต่ละหน่วยงานที่มีความรู้ด้านระบบฯ มากกว่าผู้อื่น หรืออาจจะเป็นหัวหน้าในหน่วยงานย่อย เป็นผู้ช่วยในการเผยแพร่ข่าวสารให้กับบุคลากร เพื่อย้ำเตือนและตรวจสอบระดับความรู้ของบุคลากรในหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

นอกจากนั้นแล้วสำนักประกันคุณภาพยังใช้สื่อเฉพาะกิจต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ บอร์ดประกาศข่าว จุลสารและข่าวแจก คู่มือประกันคุณภาพ WebSite ของสำนักประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อการย้ำเตือนและกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความตระหนักของการมีระบบฯ และเป็นแหล่งความรู้ที่บุคลากรสามารถแสวงหาได้

ผู้บริหารได้สร้างความต่อเนื่อง การประชุม การเข้ากลุ่มสัมมนา และการอบรมเป็นอย่างมาก ในการเผยแพร่ข้อมูลให้กับบุคลากรทั้งหมด ซึ่งมีบุคลากรที่เข้าร่วมการประชุม 1 ครั้งต่อภาคการศึกษาเพียงร้อยละ 49.3 ส่วนการอบรมนั้นมีร้อยละ 47.0 จากผลการวิจัยดังกล่าวจะเห็นได้ว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีการเข้าร่วมการประชุมและการอบรมเพียงครั้งหนึ่งของทั้งหมด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการประชุมด้านระบบประกันฯ ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบฯ ของบุคลากรเลย ในขณะที่สื่อบุคคลกลับมีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบฯ ของบุคลากรมากกว่า ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่า การให้ข้อมูลด้วยข้อเท็จจริงเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพฯ มากเกินไป โดยไม่ให้บุคลากรมีโอกาสใน

การรับข้อมูลข่าวสารด้วยรูปแบบอื่น ๆ ที่มีแรงจูงใจมากกว่าเอกสารคำสั่ง เอกสารที่เป็นทางการต่าง ๆ และการประชุมอย่างเป็นทางการที่อยู่ในกรอบมากเกินไป อาจจะทำให้ผู้เข้าร่วมมีความซื่อสัตย์มากขึ้น การเพิ่มจุดจูงใจในรูปแบบอื่น ๆ เช่น การใช้จุดจูงใจด้วยรางวัล จะสามารถทำให้บุคลากรต้องการมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น และทำให้เป็นสื่อที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมากขึ้นก็เป็นได้ ดังนั้นนอกจากทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบฯ แล้ว ทัศนคติของบุคลากรต่อการสื่อสารจึงมีผลเป็นอย่างยิ่งด้วย

ความคาดหวังของผู้บริหารต่อบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

การตัดสินใจใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการตัดสินใจโดยผู้บริหาร ซึ่งเป็น การตัดสินใจโดยผู้มีอำนาจอย่างเป็นทางการ (Authority Decision) เป็นการตัดสินใจโดยคน ๆ เดียวหรือกลุ่มบุคคลกลุ่มเดียวที่มีอำนาจตัดสินใจในการนำนวัตกรรมมาใช้ ผลของการตัดสินใจจะกระทบต่อคนในองค์กร (ปรมะ สตะเวทิน, 2538) ผู้บริหารจึงมีความกังวลเป็นอย่างยิ่งต่อภาระหน้าที่ของบุคลากรที่เพิ่มขึ้นเมื่อต้องใช้ระบบประกันคุณภาพ เพราะบุคลากรไม่ได้เป็นผู้ตัดสินใจใช้ระบบฯ เอง

การเตรียมการสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกภายในกลางปี 2547 ขององค์กรเป็นดัชนีชี้วัดถึงความตั้งใจในการปฏิบัติงานในอนาคตของบุคลากรได้เป็นอย่างดี และการเตรียมความพร้อมนี้ยังได้บ่งบอกถึงความตั้งใจในการเผยแพร่ความรู้ของบุคลากรที่ยอมรับระบบฯ ไปยังบุคลากรคนอื่น ๆ เพื่อเตรียมความพร้อม ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมของโรเจอร์สและชูเมคเกอร์ (1983) นั่นคือ **ขั้นการยืนยัน (Confirmation Stage)** ขั้นการยืนยันจะเกิดขึ้นหลังจากการตัดสินใจระยะเวลาหนึ่ง โดยบุคลากรที่ยอมรับแล้วจะแสวงหาแรงเสริม (Reinforcement) เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของเขา และหากบุคลากรตั้งใจที่จะเผยแพร่ไปยังคนอื่น ๆ ต่อไป ก็แสดงถึงการตัดสินใจยอมรับระบบฯ เพราะเห็นผลดีของนวัตกรรม หรือระบบประกันคุณภาพการศึกษา ว่ามีผลที่ดีต่อตนเอง และองค์กร

ปัญหานำการวิจัยข้อที่ 3 :

เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารของบุคลากร ความรู้ของ
บุคลากร ทักษะของบุคลากร และการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

โรเจอร์ส (Rogers 1973) กล่าวว่า การสื่อสารก่อให้เกิดผล 3 ประการ ดังนี้คือ

- (1) ความรู้ของผู้รับสาร (Knowledge = K)
- (2) ทักษะของผู้รับสาร (Attitude = A)
- (3) ด้านพฤติกรรมของผู้รับสาร (Performance = P)

ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารและความรู้

การเปลี่ยนแปลงทั้งสามประการนี้จะเกิดขึ้นในลักษณะต่อเนื่องตามลำดับขั้น กล่าวคือ เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารก็จะเกิดความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้นและจะมีผลทำให้เกิดทัศนคติต่อเรื่องนั้นตามมา และท้ายที่สุดก็จะเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในเรื่องนั้น แต่จากผลการวิจัยกลับพบว่า ลักษณะต่อเนื่องตามลำดับขั้นดังกล่าวไม่ได้เกิดขึ้น บุคลากรของมหาวิทยาลัยสยามมีการเปิดรับข่าวสารกับระดับความรู้ที่ไม่มี ความสัมพันธ์กัน โดยมีการเปิดรับข่าวสารค่อนข้างมาก ทั้งการเข้าร่วมประชุม และการเปิดรับด้วยสื่อบุคคล แต่บุคลากรกลับมีค่าเฉลี่ยของระดับความรู้อยู่ในระดับปานกลาง ค่อนข้างต่ำ ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นด้วยเนื้อหาของสาร (Message) ของระบบประกันคุณภาพ การศึกษา ค่อนข้างที่จะเข้าใจได้ยาก

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และทัศนคติ

นอกจากนั้นแล้ว ผลการวิจัยยังพบอีกว่า ความรู้ของบุคลากรกับทัศนคติของ บุคลากรเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา ยังไม่มีความสัมพันธ์กันอีกด้วย ซึ่ง เป็นการขัดแย้งกันเป็นอย่างยิ่งกับ ทฤษฎี KAP ที่กล่าวว่า การยอมรับปฏิบัติ (Practice) ของผู้รับสาร ต้องเริ่มต้นจากความรู้ (Knowledge) และทัศนคติ (Attitude) จากนั้นทัศนคติจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล อีกทั้งยังขัดแย้งกับ Shaw and Wright ได้ให้คำจำกัดความของทัศนคติว่า หมายถึงความรู้สึกทางจิตใจของบุคคล เนื่องจากการเรียนรู้ ตลอดจนประสบการณ์ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมไปในทิศทาง

ใดทิศทางหนึ่งในการตอบสนองสิ่งเร้า หรือจินตนาการต่าง ๆ ที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้อง (M.E.Shaw and I.M.Wright, 1976: 3)

จากการที่ผลการวิจัยมีความไม่สอดคล้องเป็นอย่างสูงกับทั้งสองทฤษฎีดังกล่าว เนื่องมาจากบุคลากรอาจจะได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในการตัดสินใจว่ามีทัศนคติที่ดีต่อระบบฯ ได้เช่นกัน เช่น ลักษณะโครงสร้างขององค์กรที่เป็นองค์กรเอกชน บุคลากรกับผู้บริหารมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันในระดับหนึ่ง การออกคำสั่งไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา หรือเอกสารคำสั่ง จากผู้บริหารในระดับนโยบาย (อธิการบดีมหาวิทยาลัยสยาม) มีอิทธิพลสูงต่อพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา ที่มีความตั้งใจที่จะดำเนินงานสนองนโยบายอยู่แล้ว โดยบุคลากรส่วนใหญ่มีความตั้งใจและทำความเข้าใจที่จะแบ่งปันข่าวสารกับผู้บริหาร นั่นคือ บุคลากรพยายามที่จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลสำเร็จตามที่ผู้บริหารวางนโยบายเอาไว้ โดยยึดถือความพอใจของผู้บริหารเป็นหลักสำคัญ เพราะต้องการที่จะให้ผู้บริหารเกิดความรู้สึกพอใจในผลงานของตน ซึ่งจะนำไปถึงความปลอดภัย และความมั่นคงของตนเองด้วย จึงทำให้บุคลากรส่วนใหญ่ (75.3%) มีทัศนคติเชิงบวกต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ Colin Cherry ได้กล่าวว่า การสื่อสารของมนุษย์ก็เพื่อการแบ่งปันข่าวสารกัน (An act of sharing) การแบ่งปันข่าวสารนี้จะก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและนำไปสู่การกระทำที่สอดคล้องไปในทางเดียวกัน (Colin Cherry, 1978: 4-5)

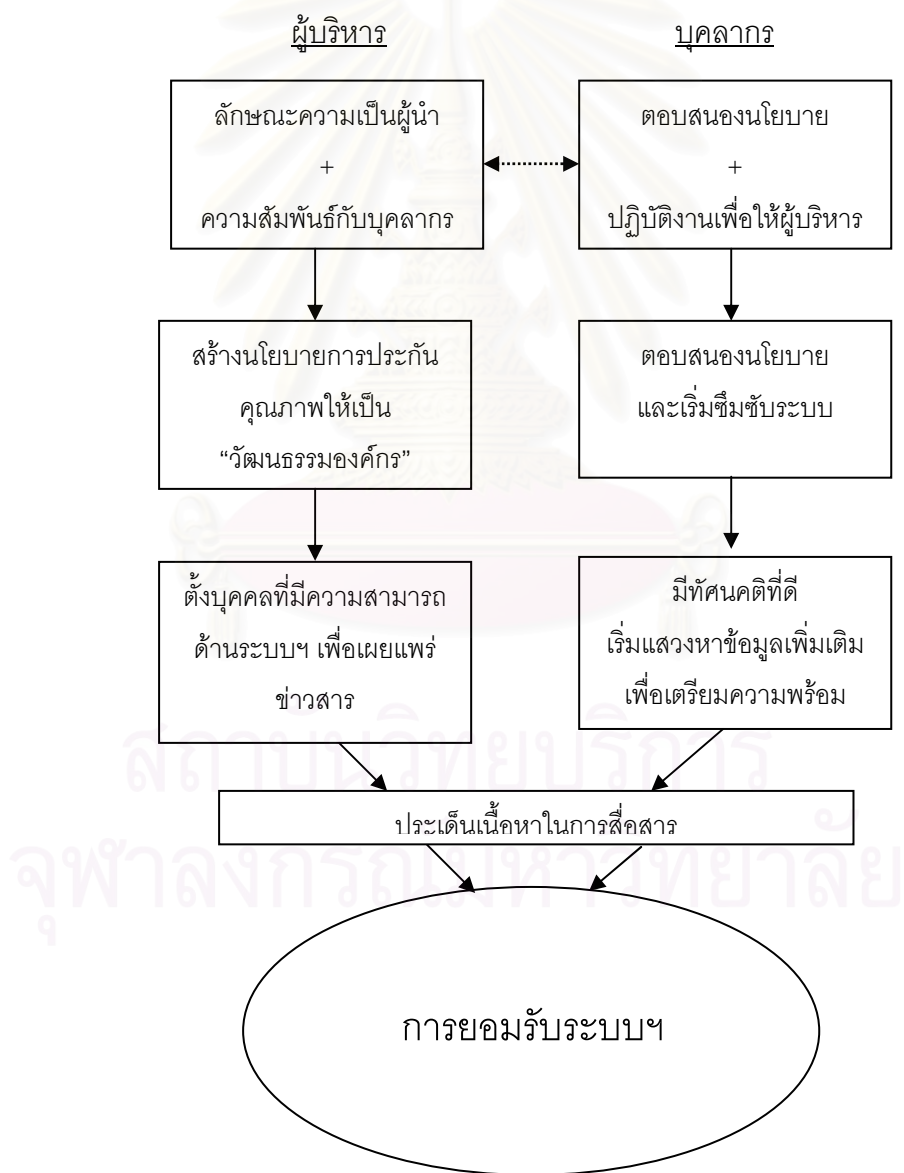
ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและการยอมรับ

อย่างไรก็ตาม ทัศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยามมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างมาก นั่นคือ ยิ่งบุคลากรมีทัศนคติที่ดีมากเท่าไรก็ยิ่งมีการยอมรับมากขึ้นไปในทางเดียวกัน ซึ่งผลจากการยอมรับเกิดขึ้นได้ ไม่ใช่เพียงลักษณะความเด่นชัดและความสัมพันธ์ที่มีต่อของผู้นำเท่านั้น แต่เกิดจากการได้ทดลองใช้ระบบฯ มากขึ้นด้วย

ขั้นตอนในการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยามจึงเกิดขึ้นได้ด้วย ลักษณะความเด่นชัดของผู้บริหารบวกกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและบุคลากร นำไปถึงความตั้งใจทำงานของบุคลากร ซึ่งก็คือขั้นการทดลองใช้ระบบฯ หลังจากนั้นบุคลากรก็เริ่มซึมซับกับระบบที่เกิดขึ้น และได้

แสวงหาข้อมูลเพิ่มเติม (จากผลการวิจัยในบทที่ 4 ตารางที่ 20 นั่นคือ เมื่อเปิดรับสื่อเฉพาะกิจ หรือเอกสารต่าง ๆ มากขึ้น ก็จะเข้าร่วมการประชุม และเปิดรับสื่อบุคคลมากขึ้นด้วยเช่นกัน) บุคลากรจึงมีการยอมรับระบบฯ เพิ่มมากขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ ขั้นการยืนยัน (Confirmation Stage) ของ โรเจอร์สและชูเมคเกอร์ (1983) นั่นคือ หลังจากยอมรับนวัตกรรมแล้ว บุคคลจะมีการแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติม เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจยอมรับของตน ดังแผนภูมิดังนี้

แผนภูมิแสดงขั้นตอนในการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยาม



การยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรของมหาวิทยาลัยสยามจึงมีลักษณะเฉพาะของสังคมขององค์กร ที่ไม่ได้เป็นไปตามลำดับขั้นตามทฤษฎี KAP โดยที่บุคลากรเกิดการยอมรับได้โดยมีลำดับขั้นที่แตกต่างออกไปจากทฤษฎีดังกล่าวเป็นอย่างมาก แต่ยังคงมีความเด่นชัดในความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่ดีกับการยอมรับซึ่งเพิ่มตามมากขึ้น

ลักษณะทางประชากรของบุคลากรกับการยอมรับ

ลักษณะทางประชากรของบุคลากร ที่ผู้วิจัยศึกษาพบว่า มีเพียง ระดับวุฒิการศึกษา และเพศที่แตกต่างกันเท่านั้นที่มีผลต่อการยอมรับที่แตกต่างกัน ซึ่งหมายความว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ต่างกัน มีอายุที่แตกต่างกัน มีรายได้ที่แตกต่างกัน และมีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ต่างก็มีการยอมรับระบบฯ ที่ไม่แตกต่างกันเลย ซึ่งสนับสนุนขั้นตอนในการยอมรับระบบฯ ดังที่ได้กล่าวในข้างต้น

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 พบว่า ทัศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดในการยอมรับระบบฯ ของบุคลากร ถึงแม้ว่าลำดับขั้นตอนในการยอมรับจะไม่ใช่ไปตามขั้นตอนตามทฤษฎี KAP แต่ทัศนคติของบุคลากรเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เป็นอย่างมากต่อการยอมรับของบุคลากร ซึ่ง Milton Rokeach กล่าวว่า ทัศนคติเป็นการผสมผสาน หรือการจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคล ซึ่งนำไปสู่ปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ (Milton Rokeach, 1970 อ้างใน พรรณเพ็ญ วัชเจริญ, 2539: 22)

ผลจากการวิจัย จึงสรุปได้ว่า ทัศนคติของบุคลากรเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมากที่สุด การยอมรับเกิดขึ้นจากการมีทัศนคติที่ดีของบุคลากร ซึ่งเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมเฉพาะทางสังคม และค่านิยมเฉพาะของบุคลากรของมหาวิทยาลัยสยาม ซึ่ง Foster ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการเกิดทัศนคติว่าขึ้นอยู่กับสาเหตุ 2 ประการคือ ประสบการณ์ทางตรง และทางอ้อม และค่านิยม ตลอดจนการตัดสินใจค่านิยมเนื่องจากประสบการณ์ที่บุคคลมีกับสิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์ สามารถก่อให้เกิด

ทัศนคติในตัวบุคคลจากการที่ได้พบเห็น คຸນเคຍ หรือทดลอง และแต่ละกลุ่มชนก็อาจมี ค่านิยมต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม ค่านิยม หรือมาตรฐาน ของกลุ่มบุคคลที่ใช้ชีวิตอยู่ (Charles R.Foster, 1952 อ้างใน พรพนเพ็ญ วิยเจริญ ,2539: 23)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. พัฒนาสื่อบุคคล โดยใช้หลักการ “Training of the Trainer” นั่นคือ ต้องมีการอบรมผู้ส่งสาร (Sender) ที่เป็นผู้นำในหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ให้มีทักษะทางการสื่อสาร โดยภาพรวมแล้วผู้ส่งสารน่าที่จะประกอบด้วยคุณสมบัติดังต่อไปนี้
 - มีประสบการณ์ด้านการสื่อสาร (Experience)
 - ได้รับการฝึกฝน (Trained)
 - มีความชำนาญในการสื่อสาร (Skilled)
 - มีอำนาจในหน้าที่ (Authoritative)
 - มีความสามารถ (Able)
 - มีไหวพริบ (Intelligent)
 - มีความรอบรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา (Knowledge)

ด้วยกลยุทธ์ของผู้บริหารได้ใช้การเลือกสรรผู้นำในหน่วยงานย่อย ตามตำแหน่งที่มีอำนาจตามสายงานบังคับบัญชาอยู่แล้ว ดังนั้นจึงควรฝึกฝนให้ผู้นำเหล่านี้ให้มีคุณสมบัติข้างต้น เพื่อให้บุคคลเหล่านี้มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง ซึ่งจะนำไปถึงการติดตามและแสวงหาความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษามากขึ้น เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้นำทางความคิดในเรื่องระบบได้

2. จากผลการทดสอบวัดความรู้ของบุคลากร พบว่าบุคลากรมีความรู้ในบางด้านต่ำ เช่น การจัดทำเอกสาร SSR หลักการสำคัญของ การประกันคุณภาพภายนอก และเกณฑ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้นจึงควรเน้นความรู้ในด้านนั้น ๆ ให้แก่บุคลากรมากยิ่งขึ้น
3. ความถี่ของบุคลากรในการเข้าร่วมประชุมและการเข้ารับการอบรมมีน้อยมาก จึงควรเพิ่มจุดสนใจด้วยรูปแบบอื่น ๆ นอกจากการใช้จุดสนใจด้วยความกลัว เช่น การใช้จุดสนใจด้วยรางวัล เพื่อเป็นการเพิ่มแรงจูงใจให้แก่บุคลากรในการเข้าร่วมกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบการสื่อสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบัน การศึกษาอื่น ทั้งสถาบันการศึกษาของรัฐและเอกชน เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะ มหาวิทยาลัยสยามเพียงแห่งเดียว
2. การวิจัยในครั้งนี้นำการศึกษาเฉพาะตัวแปรด้านการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติ โดยไม่ได้ศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งอาจจะมีความสามารถในการพยากรณ์การยอมรับระบบ ประกันคุณภาพการศึกษา จึงควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบประกัน คุณภาพการศึกษาในแง่มุมอื่นด้วย อาทิเช่น ศึกษาถึงความพึงพอใจในการสื่อสาร หรือ แรงจูงใจที่มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา
3. ศึกษากระบวนการหรือขั้นตอนของการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมใหม่ ๆ เช่น ระบบประกัน คุณภาพการศึกษา เพื่อนำมาเป็นแนวคิดในการวางแผนการสื่อสารเพื่อให้เกิดการยอมรับ
4. ศึกษาเนื้อหาของระบบประกันคุณภาพการศึกษาด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาของสาร (Content Analysis) เพื่อหาจุดสนใจที่มีผลต่อบุคลากรในการยอมรับนวัตกรรม

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

จระไน แกลโกศล. หลักและทฤษฎีการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2540.

ดวงตา พิริยานนท์. การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติของประชาชนกับการยอมรับการทิ้ง
มูลฝอยแยกประเภทในเขตทดลองโครงการรณรงค์แยกประเภทมูลฝอย. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

ดาริกา จรุงวัฒนิกิจ. ปัจจัยการสื่อสารในองค์การที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์. การสื่อสารในองค์การกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

ประมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพ
พิมพ์, 2525.

เพลินพร ผิวงาม. ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการ
มีส่วนร่วมของชุมชนในการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำบริโภคในหมู่บ้าน ตำบลคูบัว อำเภอ
เมือง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
2533.

พัชนี เสงี่ยมฉายา, เมตตา กฤตวิทย์ และถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์. แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์
ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : เอลโล่การพิมพ์, 2538.

พลพร แสงบางปลา. การบริหารคุณภาพยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

รัชดาพร เสียงเสนาะ. การเปิดรับสื่อหนังสือพิมพ์กับช่องว่างทางความรู้ ทักษะคิด และพฤติกรรม
กรณีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในกลุ่มพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.

วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

รุ่งฤดี พริ้มพร้อม. ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการบริโภคอาหารกล่องสำเร็จรูปแช่แข็ง.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

วิเชียร เกตุสิงห์. คู่มือการวิจัยเชิงปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร. ม.ป.ท., 2537.

วิเชียร เกตุสิงห์. คู่มือการวิจัยแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC.

พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร. ชมรมผู้สนใจงานวิจัยทางการศึกษา. 2536.

วิลาสินี วงศ์ประเสริฐ. การยอมรับการใช้หมวกนิรภัยของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ใน

กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2529.

เสถียร เขยประทับ. การเผยแพร่งานนวัตกรรม. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2530.

สินีนางู กำเนิดเพ็ชร์. รูปแบบการสื่อสาร ทักษะคิด และพฤติกรรมของพนักงานต่อการปรับเปลี่ยน

ระบบของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. วิทยานิพนธ์ปริญญา

มหาบัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

สุโขทัยธรรมาริราช, มหาวิทยาลัย. สื่อสารเพื่อการพัฒนา. สำนักพิมพ์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาริราช, หน่วยที่ 1-8, 2532.

อรวรรณ ปิลาธนนโธวาท. การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

ภาษาอังกฤษ

<http://www.mua.go.th/>

<http://www.bhes08.mua.go.th/qathai/index.php>

Barnett, H.G. The Basis of Cultural Change. New York : McGrawhill, 1953.

Katz, Elihu and Lazarsfeld, Paul F. Personal Influence : The Part Played by People in the Flow of Communication. New York : The Free Press. A Division of Macmillan Publishing, 1955.

Rogers, Everett M. Diffusion of Innovation. New York : The Free Press, 1983.

Rogers, Everett M. and F.Floyd Shoemaker. Communication of Innovations : A Cross Cultural Approach. New York : The Free Press, 1971.

Schramm, Wilbur. Channels and Audiences in Handbook of Communication. Chicago : Rand McNelly College Publishing Company, 1973.

United Nations. Popular Participation in Decision Making for Development. New York : United Nations Publication, 1978.

สำนักงานวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

“ การบริหารการสื่อสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา กับการยอมรับระบบของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยาม ”

คำชี้แจง : แบบสอบถามประกอบการทำวิทยานิพนธ์เพื่อประโยชน์ทางการศึกษานี้ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ฉะนั้นผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้โดยเสรี ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง []

1. หน่วยงานที่สังกัด.....
2. เพศ
 1. [] ชาย
 2. [] หญิง
3. อายุ.....ปี
4. การศึกษา
 1. [] ปวช.หรือมัธยมปลาย
 2. [] อนุปริญญา / ปวส.
 3. [] ปริญญาตรี
 4. [] ปริญญาโท
 5. [] ปริญญาเอก
5. รายได้ต่อเดือน
 1. [] ต่ำกว่า 10,000 บาท
 2. [] 10,001 – 20,000 บาท
 3. [] 20,001 – 30,000 บาท
 4. [] 30,001 – 40,000 บาท
 5. [] สูงกว่า 40,000 บาทขึ้นไป
6. ตำแหน่งงาน
 1. [] หัวหน้าภาค , หัวหน้าแผนก
 2. [] อาจารย์
 3. [] เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

ตอนที่ 2 : ท่านเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่เผยแพร่โดยสำนักประกันคุณภาพการศึกษา และหน่วยงานที่ท่านสังกัด ดังต่อไปนี้หรือไม่ และบ่อยเพียงใด

ส่วนที่ 1

ช่องทางของข่าวสาร

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ประจำ / บ่อยครั้ง / เป็นบางครั้ง / นาน ๆ ครั้ง / ไม่เคยเลย

ช่องทางข่าวสาร	ประจำ	บ่อยครั้ง	เป็นบางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย
1. เพื่อนร่วมงาน					
2. ผู้บังคับบัญชา					
3. เอกสารคำสั่งต่าง ๆ ด้านประกันคุณภาพ					
4. บอร์ดข่าวสาร / ประกาศ					
5. คู่มือการประกันคุณภาพ					
6. จุลสารหรือข่าวแจกของสำนักประกันคุณภาพมหาวิทยาลัย					
7. โปสเตอร์					
8. Web site ของสำนักประกันคุณภาพการศึกษา					

ส่วนที่ 2

รูปแบบการแลกเปลี่ยนข่าวสารภายใน

กรุณาให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข่าวสารด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ท่านได้เข้าร่วมการประชุมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาประมาณกี่ครั้งต่อภาคการศึกษา
จำนวน ครั้ง
2. ท่านได้เข้ารับการอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาประมาณกี่ครั้งต่อภาคการศึกษา
จำนวน ครั้ง
3. เมื่อท่านไม่เข้าใจหรือมีความไม่ชัดเจนบางประเด็นด้านการประกันคุณภาพฯ ท่านจะแสวงหาความชัดเจนหรือแสวงหาข้อมูลจากแหล่งใด

.....

ตอนที่ 3 : ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา
กรณำใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง []

1. การประกันคุณภาพคืออะไร ?

1. [] การเรียกร้องค่าชดเชยเมื่อเกิดเหตุ
2. [] การสร้างความมั่นใจว่าบุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อผลิตผลที่มีคุณภาพ
3. [] การตรวจสอบว่าองค์กรมีคุณภาพ
4. [] การประเมินว่าองค์กรมีคุณภาพ

2. หน่วยงานใดทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก ?

1. [] สำนักงานรับรองมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา (สมศ.)
2. [] ทบวงมหาวิทยาลัย
3. [] กระทรวงศึกษาธิการ
4. [] สำนักนายกรัฐมนตรี

3. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการพัฒนาใคร ?

1. [] นักเรียน นักศึกษา
2. [] ผู้บริหาร ครู/อาจารย์ เจ้าหน้าที่
3. [] มหาวิทยาลัย
4. [] องค์กร

4. กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาเริ่มต้นที่กิจกรรมใด ?

1. [] การตรวจสอบคุณภาพ
2. [] การประเมินคุณภาพ
3. [] การจัดระบบในการควบคุมคุณภาพ
4. [] เริ่มต้นที่ขั้นตอนใดก่อนก็ได้

5. การประกันคุณภาพการศึกษาจะมีประสิทธิผลได้จากข้อใดเป็นสำคัญ

1. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การพัฒนา
2. ผ่านการประเมินจากหน่วยงานที่รับผิดชอบตามกำหนดเวลา
3. บุคลากรทุกคนร่วมกันดำเนินการในทุกขั้นตอน
4. บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาทุกคนมีงานทำ

6. ตาม พรบ.การศึกษา 2542 กำหนดให้ทุกสถาบันการศึกษาต้องได้รับการประเมินคุณภาพการศึกษาทุก ๆ กี่ปี ?

1. 2 ปี
2. 3 ปี
3. 4 ปี
4. 5 ปี

7. เกณฑ์ในการประกันคุณภาพการศึกษามีอะไรบ้าง ?

1. เกณฑ์ตรวจสอบ เกณฑ์ประเมิน เกณฑ์มาตรฐาน
2. เกณฑ์ระดับสูง เกณฑ์ระดับกลาง เกณฑ์ต่ำ
3. ดัชนีชี้วัด องค์ประกอบ
4. ปรัชญา ปณิธาน พันธกิจ วัตถุประสงค์

8. SSR คืออะไร ?

1. รายงานแสดงผลการปฏิบัติงาน
2. รายงานประกันคุณภาพการศึกษา
3. รายงานการตรวจสอบตนเอง
4. รายงานการประเมินตนเอง

9. การจัดทำ SAR ใช้เพื่อประโยชน์อะไร ?

1. เพื่อรายงานแสดงผลการปฏิบัติงาน
2. เพื่อรายงานประกันคุณภาพการศึกษา
3. เพื่อรายงานการตรวจสอบตนเอง
4. เพื่อรายงานการประเมินตนเอง

10. กระบวนการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ต่อไปนี้ ยกเว้นข้อใด ?

1. การให้การรับรองคุณภาพ
2. การควบคุมคุณภาพ
3. การตรวจสอบคุณภาพ
4. การประเมินคุณภาพ

11. กระบวนการประกันคุณภาพภายนอกประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ต่อไปนี้ ยกเว้นข้อใด ?

1. การกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน
2. การตรวจสอบคุณภาพ
3. การให้การรับรอง
4. การประเมินคุณภาพ

12. การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษามุ่งที่ผลผลิต 4 อย่างคืออะไรบ้าง ?

1. คุณภาพบัณฑิต คุณภาพงานวิจัย คุณภาพงานบริการวิชาการ
และคุณภาพงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
2. คุณภาพการเรียน คุณภาพการสอน คุณภาพงานวิจัย และคุณภาพงานบริการวิชาการ
3. คุณภาพการสอน คุณภาพงานวิจัย คุณภาพงานบริการวิชาการ
และคุณภาพงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
4. คุณภาพบัณฑิต คุณภาพการสอน คุณภาพงานบริการวิชาการ
และคุณภาพงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

13. หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายนอกคืออะไร ?

1. เพื่อกำกับและควบคุมทุกสถาบันมีคุณภาพเท่าเทียมกัน
2. เพื่อช่วยส่งเสริมให้สถาบันอยู่รอดเป็นที่ยอมรับของสังคม
3. เพื่อส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการศึกษา
4. เพื่อลดความเอาเปรียบต่อสังคมของสถาบันการศึกษา

14. จุดเริ่มต้นของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งในระดับหน่วยงานและสถาบันที่สำคัญที่จะนำไปสู่คุณภาพตามคาดหวังคือข้อใด

1. จัดระบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพ
2. กำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของหน่วยงาน/สถาบันให้ชัดเจน
3. กำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพที่มีเกณฑ์ประเมินค่อนข้างสูง
4. หาจุดเปรียบเทียบเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพที่ชัดเจน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 4 : ทศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] ตามความรู้สึกรู้สึกที่แท้จริงของท่าน

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับข้อความเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา ต่อไปนี้	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ท่านเชื่อว่าระบบประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น					
2. ระบบประกันฯ ส่งผลให้มหาวิทยาลัยได้รับการยอมรับ เชื่อถือทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ					
3. ผู้ต้องการเข้ามาศึกษามีความมั่นใจในด้านคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมากขึ้น					
4. ระบบประกันฯ เป็นรากฐานนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการจัดการองค์กรให้ได้มาตรฐานในอนาคต					
5. ระบบประกันฯ ส่งผลให้มหาวิทยาลัยได้รับการยอมรับว่าเป็นสถาบันการศึกษาที่มีคุณภาพ					
6. ระบบประกันฯ ก่อให้เกิดความยุ่งยาก เสียเวลา					
7. สิ้นเปลืองเวลาและทรัพยากรเป็นจำนวนมากในการจัดการระบบประกันฯ					
8. ระบบประกันฯ ส่งผลให้บุคลากรต้องทำงานเป็นระบบมากขึ้น					
9. ใช้ทรัพยากรและบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
10. สามารถตรวจสอบหรือวิเคราะห์จุดดีและจุดด้อยในกระบวนการทำงานได้					
11. ทำให้ระบบการปฏิบัติงานมีความยุ่งยากขึ้น					
12. ทำให้เคร่งเครียดในการปฏิบัติงาน เพราะถูกยึดเยียดความรับผิดชอบในหน้าที่มากเกินไป					
13. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการบริหารงานการศึกษา					

ตอนที่ 5 : การยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการประกัน
คุณภาพการศึกษา

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] ตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน

ท่านเห็นด้วยกับข้อความเกี่ยวกับระบบประกัน คุณภาพการศึกษา ต่อไปนี้หรือไม่	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านได้ใช้ดัชนีชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบเป็น แนวทางในการปฏิบัติงานให้พัฒนายิ่งขึ้น					
2. ท่านได้ใช้รายงานการประเมินตนเองเพื่อ ประโยชน์ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน					
3. ระบบประกันฯ ทำให้ท่านสามารถติดตามงาน อย่างมีระเบียบระบบมากยิ่งขึ้น					
4. ท่านตั้งใจว่าจะจัดทำเอกสารการประเมิน ตนเองให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นในการทำงานครั้งต่อไป					
5. เมื่อมีระบบประกันฯ ท่านสามารถปฏิบัติงานตาม นโยบายขององค์กรได้อย่างชัดเจน					
6. เมื่อมีระบบประกันฯ ทำให้ท่านได้มีส่วนร่วมใน การบริหารงานมากยิ่งขึ้น					
7. ท่านจะจัดอบรมหรือมีส่วนร่วมในการแนะนำ เกี่ยวกับระบบประกันฯ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ของท่าน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานมาก ยิ่งขึ้น					
8. ท่านได้ใช้คู่มือการประกันฯ เพื่อช่วยในการ ปฏิบัติงานสอดคล้องตามพันธกิจของหน่วยงาน					
9. ท่านยอมรับว่า ระบบประกันฯ ช่วยให้อุปแบบที่ใช้ ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านเป็น มาตรฐานเดียวกัน					
10. การทำแฟ้มสะสมงานรายบุคคลในแต่ละภาค การศึกษาทำให้ท่านทราบถึงภาระงานที่จะต้อง ปฏิบัติได้อย่างชัดเจน					

ท่านเห็นด้วยกับข้อความเกี่ยวกับระบบประกัน คุณภาพการศึกษา ต่อไปนี้หรือไม่	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
11. ระบบประกันฯเป็นประโยชน์ต่อการติดต่อ ประสานงานและทบทวนการทำงานได้ทุก ชั้นตอน					
12. ท่านใช้ระบบประกันฯ เพื่อการประเมินผลงาน ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
13. ท่านสามารถควบคุมการทำงานได้ง่ายขึ้น เมื่อ มีระบบประกันฯ					
14. หน่วยงานของท่านสามารถใช้ระบบสารสนเทศ ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เมื่อมีระบบประกันฯ					

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายเวทิต ทองจันทร์ เกิดเมื่อวันที่ 13 มิถุนายน พ.ศ.2516 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต เกียรตินิยมอันดับ 2 สาขาวิชาการโฆษณา มหาวิทยาลัยสยาม เมื่อปี พ.ศ. 2539 จากนั้นได้เข้าศึกษาต่อที่ Victoria University ณ นครเมลเบิร์น ประเทศออสเตรเลีย และสำเร็จการศึกษาระดับ Advanced Diploma in Electronic Design and Interactive Media เมื่อปี พ.ศ.2542

หลังจากนั้นได้เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตรพัฒนการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2545 ปัจจุบันทำงานในตำแหน่งอาจารย์ประจำภาควิชาการโฆษณา คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย