

**อิทธิพลของการรับรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วม ที่มีต่อประสิทธิภาพ
การดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ
ตามระบบคุณภาพภายใน**

วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์*
วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุน ที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน และศึกษาอิทธิพลระหว่างตัวแปรการรับรู้ ทักษะ การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในเก็บข้อมูลกับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 350 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับการรับรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 19.62) ($\bar{X}$ = 3.64) และ ($\bar{X}$ = 25.36) ตามลำดับ และประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 8.17) 2) ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = 0.01) และ 3) การรับรู้ด้านการทำความเข้าใจ ทักษะด้านความเข้าใจและความรู้สึกรับรู้มีอิทธิพลในทางบวกต่อการมีส่วนร่วม การรับรู้ด้านการรับทราบและทัศนคติด้านพฤติกรรมมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน รวมทั้งการมีส่วนร่วมด้านการสนับสนุนข้อมูลและด้านการติดตามประเมินผลมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน

คำสำคัญ : การรับรู้ ทักษะ การมีส่วนร่วม ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ระบบคุณภาพภายใน

* นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
มหาวิทยาลัยศิลปากร

** อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐ
และภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Abstract

This research aims to study perception, attitude and participation of the supporting staffs in autonomous university toward internal quality system and to study the influence of perception, attitude and participation toward effective implementation of the supporting staffs in autonomous university on internal quality system. The research tool is a Questionnaire to use with the sample consists of 350 staffs in autonomous university . The Statistics uses for data analysis are percentage, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient and multiple regression analysis. The results are follows. 1) The overall level of perception, attitude and participation at a high level ($\bar{X}$ = 19.62), ($\bar{X}$ = 3.64) and ($\bar{X}$ = 25.36) respectively. The overall level of effective implementation of the supporting staffs are at the highest level ($\bar{X}$ = 8.17). 2) All variables are correlated in a positive way, statistically significant (Sig. = 0.01). And 3) The understanding of perception is a positive influence toward the participation. The understanding and feeling of attitude are positive influence toward the participation. The acknowledgment of perception is a positive influence toward effective implementation of the supporting staffs in autonomous university on internal quality system. The Behavior of attitude is positive influence toward effective implementation of the supporting staffs in autonomous university on internal quality system. And the supporting information and the evaluation of the participation are positive influence toward effective implementation of the supporting staffs in autonomous university on internal quality system. To have summary and discussion are the benefits of education.

Keywords: Perception, Attitude, Participation, Internal Quality System

บทนำ

ท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ส่งผลต่อความท้าทายในมิติการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ซึ่งผู้วิจัยเลือกกรณีศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล ทั้งนี้ระบบคุณภาพภายในจึงได้ถูกนำมาใช้ในการบริหารงานและจัดการภายในองค์กรของมหาวิทยาลัย เพื่อสอดคล้องกับการปรับปรุงการบริหารงานและการดำเนินกิจการภาครัฐ การประกันคุณภาพทางการศึกษา และการผลักดันเพื่อมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก (World Class University Ranking) ภายใต้นโยบายคุณภาพของมหาวิทยาลัย (กองพัฒนาคุณภาพ, 2553)

การดำเนินนโยบายคุณภาพ โดยระบบคุณภาพภายใน ดังกล่าวจนถึงปัจจุบัน เป็นระยะที่ 3 ของการดำเนินการ ซึ่งมีการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของสำนัก/คณะ/สถาบัน ต่าง ๆ (กองพัฒนาคุณภาพ, 2553) ที่มีต่อการปฏิบัติตามนโยบายและดำเนินงานตามระบบคุณภาพภายในอย่างเป็นรูปธรรมและมุ่งผลเชิงประสิทธิภาพ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการทบทวนวรรณ พบว่า การมีส่วนร่วมมีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรและการขับเคลื่อนนโยบายขององค์กร (Keith Davis, 1972: 136) โดยมีความเกี่ยวข้องทางจิตใจและอารมณ์ความรู้สึกของบุคคล ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญกับการศึกษาตัวแปรด้านการรับรู้ ทักษะคิดและการมีส่วนร่วม ที่มีต่อระบบคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย ในแง่ความสัมพันธ์เชิงอิทธิพลระหว่างตัวแปรที่กล่าวมากับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุนตามระบบคุณภาพภายใน

ดังนั้นจึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัย หัวข้อ “อิทธิพลของการรับรู้ ทักษะคิด และการมีส่วนร่วมที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน” ซึ่งเป็นการทดสอบอิทธิพลระหว่างตัวแปร และรูปแบบความสัมพันธ์ตามโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาต้นนโยบายระบบคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ ทักษะคิด และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ ทักษะคิด และการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน

สมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดต่างๆ เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดและพัฒนาสมมติฐาน รวมทั้งแบบสอบถามในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย แนวคิดด้านการรับรู้ข่าวสารของเสรี วงษ์มณฑา (2548: 88) ได้แก่ การรับทราบข้อมูล การเลือกรับข้อมูล การทำความเข้าใจข้อมูลและการบันทึกจดจำข้อมูล และแนวคิดองค์ประกอบของทัศนคติของ อุดม ลำอังกุล (2524: 78 – 79) ได้แก่ ทัศนคติด้านความเข้าใจ ความรู้สึกและพฤติกรรม รวมทั้งแนวคิดด้านระดับการมีส่วนร่วมของบวรศักดิ์ อุวรรณโณ และ ถวิลวดี บุรีกุล (2550: 28 – 33) ได้แก่ การสนับสนุนข้อมูล การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การวางแผนร่วมกัน การร่วมปฏิบัติและการติดตามประเมินผล

นอกจากนี้ผู้วิจัยพบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวถึงความสัมพันธ์เชิงอิทธิพลระหว่าง ตัวแปรด้านการรับรู้ ทักษะคิด การมีส่วนร่วมและประสิทธิภาพการดำเนินงาน เช่น ดวงใจ ขุนฉนวนมณี (2546) วันเพ็ญ ขวรางกูร (2539) สมาน นาวาสีธิ (2553) และอิทธิชัย สีดำ (2553) จึงนำมาพัฒนาเป็นสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

วารสารวิทยบริการ

อิทธิพลของการรับรู้ ทักษะคิด และการมีส่วนร่วมฯ

ปีที่ ๒๔ ฉบับที่ ๑ มกราคม-มีนาคม ๒๕๕๖

วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน

1. การรับทราบระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน
2. การเลือกรับระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน
3. การทำความเข้าใจระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน
4. การบันทึกและจดจำระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน

สมมติฐานที่ 2 ทักษะคิดที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน

1. ทักษะคิดด้านความเข้าใจที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน
2. ทักษะคิดด้านความรู้สึกต่อระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน
3. ทักษะคิดด้านพฤติกรรมที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน

สมมติฐานที่ 3 การมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน

1. การสนับสนุนข้อมูลในระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน
2. การร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน
3. การวางแผนร่วมกันในระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน
4. การร่วมปฏิบัติในระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน
5. การติดตามประเมินผลในระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน

1. การรับทราบระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน

2. การเลือกรับระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน

3. การทำความเข้าใจระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน

4. การบันทึกและจดจำระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน

สมมติฐานที่ 5 ทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน

1. ทัศนคติด้านความเข้าใจที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน

2. ทัศนคติด้านความรู้สึกระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน

3. ทัศนคติด้านพฤติกรรมที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน

ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน ประเภทข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างชั่วคราวและลูกจ้างประจำ ของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ที่มีใช้ตำแหน่งอาจารย์ จำนวน 4,045 คน (กองทรัพยากรบุคคล, 2554) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทางของ Yamane (Taro Yamane, 1973: 725 อ้างถึงในบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2531: 8 – 9) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่น 95 % จะได้ขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 364 คน อย่างไรก็ตามได้เก็บข้อมูลตัวอย่างเท่ากับ 400 คน เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนของข้อมูล

การวัดตัวแปร

การวัดตัวแปรที่ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม, ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ระบบคุณภาพภายใน ใน 4 ด้าน จำนวน 32 ข้อ, ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน ใน 3 ด้าน จำนวน 24 ข้อ,

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน ใน 5 ด้าน จำนวน 40 ข้อและ
ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของ
รัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน จำนวน 10 ข้อ

โดยแบบสอบถามตอนที่ 2, 4 และ 5 เป็นแบบสอบถามประเภท Ordinal Scale ให้เลือก
ตอบตามข้อเท็จจริงว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” สำหรับตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดประมาณค่า Likert
Scale จำนวน 5 ระดับ โดยระดับ 1 เท่ากับเห็นน้อยที่สุด ถึง ระดับ 5 เท่ากับเห็นด้วยมากที่สุด
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยมีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยวิธีการดังนี้ 1) การตรวจสอบความเที่ยงตรง
เชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 2) การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่า
สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของข้อคำถามแต่ละด้าน มีค่า
อยู่ระหว่าง 0.875 - 0.964 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 ซึ่งแสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง (อดิศร
รุ่งสว่าง, 2553: 66) และ 3) ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ซึ่งผู้วิจัยใช้การ
ทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ของคำถาม ในแต่ละด้าน
ด้วยค่า Factor Loading มีค่าอยู่ระหว่างตั้งแต่ 0.437 - 0.862 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.3 ขึ้นไป (Hair,
1995: 385)

สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)
ประกอบด้วย สถิติค่าความถี่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์
ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment
Correlation Coefficient) และวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression
Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter)

ผลการศึกษา

เมื่อสำรวจข้อมูลตามแบบแผนการสุ่มตัวอย่างแล้ว มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 350 ชุด
จากนั้นนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย และพบว่า

1. บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 350 คน
ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.9 อายุระหว่าง 25 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.9 มีระดับ
การศึกษาส่วนใหญ่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.4 สถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย
คิดเป็นร้อยละ 84.6 ส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 40

2. การรับรู้ระบบคุณภาพภายในในภาพรวมของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยใน
กำกับของรัฐแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 19.62 ($\bar{X}=19.62$) จาก
คะแนนทั้งหมด 32 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การรับทราบระบบคุณภาพภายใน มีค่าเฉลี่ย

คะแนนสูงสุด ($\bar{X} = 6.98$) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการเลือกรับระบบคุณภาพภายใน มีค่าเฉลี่ยคะแนนรองลงมา ($\bar{X} = 4.98$) อยู่ในระดับมาก และด้านการทำความเข้าใจระบบคุณภาพภายใน มีค่าเฉลี่ยคะแนนรองลงมาตามลำดับ ($\bar{X} = 4.42$) อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการบันทึกและจดจำระบบคุณภาพภายใน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.23$) อยู่ในระดับปานกลาง

3. ทักษะที่มีต่อระบบคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยในภาพรวมของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.64 ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ทักษะด้านความเข้าใจที่มีต่อระบบคุณภาพภายในมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.70$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นทักษะด้านพฤติกรรมที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน ($\bar{X} = 3.64$) อยู่ในระดับมาก และทักษะด้านความรู้สึกระบบคุณภาพภายใน ($\bar{X} = 3.55$) อยู่ในระดับมาก

4. การมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายในในภาพรวมของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยที่ 25.36 ($\bar{X} = 25.36$) จากคะแนนทั้งหมด 40 คะแนน เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านการสนับสนุนข้อมูลในระบบคุณภาพภายใน มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ($\bar{X} = 5.61$) อยู่ในระดับมาก ด้านการร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในระบบคุณภาพภายใน มีค่าเฉลี่ยคะแนนรองลงมา ($\bar{X} = 5.20$) อยู่ในระดับมาก และด้านการติดตามประเมินผลในระบบคุณภาพภายใน มีค่าเฉลี่ยคะแนนรองลงมาตามลำดับ ($\bar{X} = 4.97$) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการวางแผนร่วมกันในระบบคุณภาพภายในมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.61$) อยู่ในระดับปานกลาง

5. ระดับการดำเนินงานหรือประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน มีค่าเฉลี่ยคะแนนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยที่ 8.17 ($\bar{X} = 8.17$) จากคะแนนทั้งหมด 10 คะแนน โดยเมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเสริมสร้างศักยภาพและมุ่งสู่ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานทั้งตนเอง/เพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา คิดเป็นร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ บุคลากรปฏิบัติงานด้วยการยึดถือผลประโยชน์ของส่วนงานเป็นหลักโดยคำนึงถึงทรัพยากร ต้นทุนและความคุ้มค่าในการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 92.9 และบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานภายใต้วัฒนธรรมคุณภาพ และพร้อมสำหรับการประกันคุณภาพจากภายนอก คิดเป็นร้อยละ 85.4 ในขณะที่บุคลากรมีการปฏิบัติงานตามกระบวนการวงจรคุณภาพ (Deming Cycle: PDCA) เพื่อเตรียมรับการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอก น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.4

6. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

6.1 ตัวแปรการรับรู้และทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพภายในมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายในทุกด้าน มีค่าสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ตั้งแต่ .265-.519 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทางบวกในช่วงระดับต่ำถึงระดับปานกลาง (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2533: 81) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = 0.01)

6.2 ตัวแปรการรับรู้และทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพภายในมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายในทุกด้าน มีค่าสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ตั้งแต่ .293-.401 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์ในทางบวกในช่วงระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.=0.01)

6.3 ตัวแปรการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายในมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายในทุกด้าน มีค่าสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ตั้งแต่ .510-.612 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์ในทางบวกในช่วงระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = 0.01)

7. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) สามารถอธิบายผลดังนี้

7.1 ตัวแปรการรับรู้และตัวแปรทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน คิดเป็นร้อยละ 56.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.=0.000) และ สามารถรวมอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน คิดเป็นร้อยละ 46.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.= 0.000)

7.2 ตัวแปรการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน คิดเป็นร้อยละ 62.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = 0.000)

โดยมีการกำหนดเกณฑ์วิเคราะห์ข้อมูลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่าง 0.000-0.05 พบว่า ตัวแปรการรับรู้ระบบคุณภาพภายใน ด้านการทำความเข้าใจระบบคุณภาพภายใน และตัวแปรทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน ด้านความเข้าใจและด้านความรู้สึกต่อระบบคุณภาพภายในมีอิทธิพลในทางบวกต่อตัวแปรการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน ยอมรับตามสมมติฐานที่ 1.3, 2.1 และ 2.2

ตัวแปรการรับรู้ระบบคุณภาพภายใน ด้านการรับทราบระบบคุณภาพภายใน และตัวแปรทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน ด้านพฤติกรรมที่มีต่อระบบคุณภาพภายในมีอิทธิพลในทางบวกต่อตัวแปรประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน ยอมรับตามสมมติฐานที่ 4.1 และ 5.3

ตัวแปรการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน ด้านการสนับสนุนข้อมูลและด้านการติดตามประเมินผล ในระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อตัวแปรประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน ยอมรับตามสมมติฐานที่ 3.1 และ 3.5

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย เรื่อง อิทธิพลของการรับรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วม ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ระดับการรับรู้ระบบคุณภาพภายในในภาพรวมของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง อยู่ในระดับมาก และเป็นไปตามขั้นตอนการรับรู้ตามแนวคิดเรื่องการรับรู้ของเสรี วงษ์มณฑา (2548: 88) ที่กล่าวถึงขั้นตอนของการรับรู้ข่าวสาร โดยเริ่มต้นจากการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณภาพภายในของบุคลากรสายสนับสนุน ที่เป็นขั้นตอนการรับรู้ในระดับแรก ซึ่งเป็นการรับรู้แบบไม่จำเพาะเจาะจง กล่าวคือ เป็นการรับรู้แบบรับทราบเท่านั้น ระดับต่อมาเป็นการเลือกรับข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณภาพภายใน เกิดจากความรู้สึกสนใจกับข้อมูลดังกล่าว อันทำให้เกิดการเลือกที่จะรับรู้ในข้อมูลนั้นๆ และนำมาสู่การทำความเข้าใจและตีความในข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณภาพภายใน ซึ่งส่งผลให้เกิดกระบวนการบันทึกและจดจำข้อมูลดังกล่าวต่อไป ตามลำดับ

2. ระดับทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพภายในของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ทัศนคติด้านความเข้าใจที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่า ทัศนคติของบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่ เริ่มต้นจากทัศนคติเชิงความเข้าใจ หากวิเคราะห์ตามองค์ประกอบของทัศนคติตามแนวคิดของ อุดม ลำอานต์กุล (2524: 78 – 79) พบว่า เป็นทัศนคติที่เกิดจากการรับรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน เกี่ยวกับระบบคุณภาพภายใน ซึ่งรับรู้และเข้าใจว่ามหาวิทยาลัยกำลังดำเนินนโยบายระบบคุณภาพภายใน โดยเป็นแนวทางสำหรับการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน และเป็นผลทำให้บุคลากรสายสนับสนุนมีความเข้าใจถึงประเด็นต่างๆ ที่จำเป็นต้องดำเนินการ ส่งผลต่อเนื่องมายังแนวโน้มทางพฤติกรรมหรือการดำเนินการและความรู้สึกต่อการดำเนินงานหรือระบบคุณภาพภายใน

3. ระดับการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน ของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับระดับการมีส่วนร่วม ตามแนวคิดของบวรศักดิ์ อูรรณ และ ถวิลวดี บุรีกุล (2550: 28 – 33) อยู่ในระดับมาก โดยมีลำดับของการมีส่วนร่วมเป็นไปตามแนวคิดดังกล่าว

การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่ มีลักษณะเป็นการสนับสนุนข้อมูลสำหรับการจัดทำระบบคุณภาพภายในให้กับหัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน มีการเตรียมความพร้อมของข้อมูลของเอกสารและการเขียนรายงานตนเอง รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันในการดำเนินการเกี่ยวกับระบบคุณภาพ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนการติดตามผลการประเมินคุณภาพภายในมาศึกษาและปรับปรุงการดำเนินงาน แต่ว่าการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายในของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านการร่วมวางแผนในระบบคุณภาพภายใน มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำสุด

และด้านการร่วมปฏิบัติในระบบคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยคะแนนรองลงมา อาจมีสาเหตุจากการที่นโยบายระบบคุณภาพภายในมีลักษณะเป็นแนวทางกำหนดมาตรการให้บุคลากรสายสนับสนุนนำไปปฏิบัติในระดับของงานและส่วนงาน อีกทั้งในบางส่วนงานกำหนดให้มีส่วนงานด้านประกันคุณภาพหรือพัฒนาคุณภาพกำกับดูแลหน้าที่ดังกล่าว จึงส่งผลให้การดำเนินงานด้านระบบคุณภาพภายในเป็นความเกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคลากรเพียงบางกลุ่ม เช่น ผู้บริหาร หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ เป็นต้น จึงทำให้บุคลากรส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในด้านการวางแผนการดำเนินงานและด้านการร่วมการปฏิบัติในระบบคุณภาพภายในในระดับน้อยกว่าการมีส่วนร่วมในด้านอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดวงใจ ขุนฉนมจำ (2546) ที่พบว่า การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติต่อการปฏิรูประบราชการอยู่ในระดับต่ำมาก สาเหตุจากการดำเนินการดังกล่าวเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร โดยข้อเสนอที่เกี่ยวข้อง คือ เสนอให้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการของหน่วยงานร่วมกัน

4. ระดับการดำเนินงานหรือประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน

มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยบุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเสริมสร้างศักยภาพและมุ่งสู่ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานทั้งตนเอง/เพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา มีการปฏิบัติงานด้วยการยึดถือผลประโยชน์ของส่วนงานเป็นหลักโดยคำนึงถึงทรัพยากร ต้นทุนและความคุ้มค่าในการดำเนินงาน และมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานภายใต้วัฒนธรรมคุณภาพ และพร้อมสำหรับการประกันคุณภาพจากภายนอก อาจกล่าวได้ว่า การสร้างวัฒนธรรมการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยที่คำนึงถึงการแข่งขันและมุ่งสู่ความเป็นสากล โดยมีการกำหนดแนวนโยบายการพัฒนาและสร้างประสิทธิภาพการดำเนินการ ภายใต้กรอบของระบบคุณภาพภายใน ที่สอดคล้องกับแนวนโยบายคุณภาพของมหาวิทยาลัยปี 2548 ซึ่งสามารถย่อยออกมาเป็นมาตรฐานคุณภาพในลักษณะต่างๆ เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานและตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลทำให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน

5. ตัวแปรการรับรู้ระบบคุณภาพภายในและทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพภายในมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับตัวแปรการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายในในทุกด้านสอดคล้องกับแนวคิดของปรมะ สตะเวทิน (2540: 67 – 68) ที่อธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวว่า “....การรับรู้เป็นขั้นตอนแรกของการมีพฤติกรรม แต่การรับรู้เป็นเพียงตัวแปรหนึ่งเท่านั้น ในการเกิดพฤติกรรมยังมีตัวแปรอื่นๆ อีกมากมายที่มีส่วนในการเกิดพฤติกรรม เช่น ทศนคติ....” และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมโบว์ จัตรดำรง (2548) ที่พบว่า ระดับการรับรู้สภาพปัญหาและการจัดการขยะมูลฝอยมีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมจัดการขยะมูลฝอยของครัวเรือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และงานวิจัยของวิเชียร ลิ้นะรุ่ง (2549) ที่พบว่า ทศนคติของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมและธุรกิจของสหกรณ์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตัวแปรการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายในมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับตัวแปร

ประสิทธิภาพดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายในในทุกด้าน โดยสอดคล้องกับนิยามความหมายการมีส่วนร่วมของ Keith Davis (1972: 136) ที่กล่าวว่า “การเกี่ยวข้องทางจิตใจและอารมณ์ ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์ที่อยู่ในกลุ่ม ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องนี้เป็นเหตุเร้าใจให้กระทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้น กับทั้งให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบกับกลุ่มดังกล่าวด้วย” แสดงถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อเป้าหมายขององค์กร ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิญา รัตนไชยและคณะ (2540) ที่พบว่า ความสำเร็จของกลุ่มเกษตรกรชาวสวนยางในภาคใต้ มีปัจจัยมาจากการมีส่วนร่วมของสมาชิกในกลุ่ม

ตัวแปรการรับรู้ระบบคุณภาพภายในและทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพภายในมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับตัวแปรประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายในในทุกด้าน ซึ่งเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ด้วยการใช้วิธีการอนุมานความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร กล่าวคือ เมื่อตัวแปรการรับรู้และทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพภายในมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับตัวแปรการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน และตัวแปรการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายในมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับตัวแปรประสิทธิภาพดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน ดังนั้น ตัวแปรการรับรู้และทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพภายในจึงมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับตัวแปรประสิทธิภาพดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน โดยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทยา จันทะวงศ์ศรี (2547) ที่พบว่า การรับรู้ข่าวสารของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน มีความสัมพันธ์และเป็นปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

6. ตัวแปรการรับรู้และตัวแปรทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน คิดเป็นร้อยละ 56.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.=0.000) และ สามารถรวมอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน คิดเป็นร้อยละ 46.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.=0.000) โดยพบว่า

6.1 ตัวแปรการรับรู้ระบบคุณภาพภายใน ด้านการทำความเข้าใจระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อตัวแปรการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน สอดคล้องกับแนวคิดของ Kast and Rosenweig (Kast and Rosenweig, 1985: อ้างถึงใน สมรัก ชูวานิชวงศ์, 2548: 6 - 7) กล่าวถึง การรับรู้ว่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล.... ซึ่งพฤติกรรมการมีส่วนร่วมถือเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ รวมทั้งเป็นไปตามงานวิจัยของ ดวงใจ ขุนฉนมฉ่า (2546) ที่พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การปฏิรูประบบราชการ และความเข้าใจในข่าวสาร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของข้าราชการต่อการปฏิรูประบบราชการ โดยการรับรู้แบบการทำความเข้าใจ จะส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุน เข้าใจองค์ประกอบ วิธีการดำเนินงาน กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง หรือปัญหาและอุปสรรคในระบบคุณภาพภายใน และมีความพร้อมสำหรับการลงมือปฏิบัติจริงหรือพร้อมสำหรับการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน

6.2 ตัวแปรทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน ด้านความเข้าใจและด้านความรู้สึกต่อระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อตัวแปรการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน สอดคล้องกับแนวคิดของ Shiffman and Kanuk (Shiffman and Kanuk, 2000 อ้างโดย มานิตา จันทรเศรษฐี, 2551: 8) ให้ความหมายทัศนคติว่า “ทัศนคติ คือ ความโน้มเอียงที่บุคคลเรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยทัศนคติของบุคคลจะสะท้อนมุมมองที่มีต่อสภาพแวดล้อม และในขณะเดียวกันก็มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการแสดงออกของบุคคล” รวมทั้งเป็นไปตามงานวิจัยของ วันเพ็ญ ชวรางกูร (2539) ที่พบว่า ชาวเขาที่มีทัศนคติที่ดีต่อผู้มีอำนาจการปกครองและนักการเมือง จะเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาหมู่บ้านมากกว่า โดยสรุปได้ว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่มียอิทธิพลต่อพฤติกรรมหรือเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของบุคคล ซึ่งทัศนคติต่อความเข้าใจในข้อเท็จจริง รายละเอียด องค์ประกอบ และแนวทางการดำเนินงาน รวมทั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมายของระบบคุณภาพภายใน จะนำไปสู่การเกิดความรู้สึกนึกคิดและการแสดงอารมณ์ความรู้สึกของบุคลากรสายสนับสนุน และพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน (อุดม สำอางค์กุล, 2524: 78 –79)

6.3 ตัวแปรการรับรู้ระบบคุณภาพภายใน ด้านการรับทราบระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อตัวแปรประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมาน นาวาสีธิ (2553) ที่พบว่าการรับรู้ความสามารถรวมของครูมีอิทธิพลในทางบวกต่อความสำเร็จทางวิชาการของผู้เรียนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยหากในมิติของผลการดำเนินงานหรือประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการรับรู้แบบการรับทราบที่ดีเป็นระดับแรกของการรับรู้ (เสรี วงษ์มณฑา, 2548: 88) ซึ่งบุคลากรต้องทราบถึงนโยบายระบบคุณภาพภายใน วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของนโยบายดังกล่าวในภาพรวม และการรับทราบที่เกิดขึ้นย่อมส่งผลทำให้บุคลากรเกิดความสนใจต่อระบบคุณภาพภายใน โดยจะนำไปสู่การเกิดการเรียนรู้ในลำดับต่อไป รวมทั้งเกิดพฤติกรรมในเชิงการปฏิบัติตามและการมีส่วนร่วม อันนำไปสู่การดำเนินงานที่มีคุณภาพหรือเกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายในในที่สุด

6.4 ตัวแปรทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน ด้านพฤติกรรมที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อตัวแปรประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิทธิชัย สีด้า (2553) ที่พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเสริมสร้างสันติสุขในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ไปปฏิบัติ เนื่องจากทัศนคติด้านพฤติกรรม คือ เจตคติต่อความพร้อมหรือความโน้มเอียงล่วงหน้าที่จะกระทำ หรือตอบสนอง ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจาก ความคิดความรู้สึกของบุคลากรสายสนับสนุน ที่จะแสดงออกในรูปการยอมรับหรือปฏิเสธการเข้าหาหรือ

ถอยหนี ในการปฏิบัติตามระบบคุณภาพภายใน (อุดม ลำอ่างค์กุล ,2524: 78 –79) ทักษะดังกล่าวจะทำให้บุคลากรสายสนับสนุนมีความคิดถึงความพร้อมที่จะปฏิบัติตามนโยบายคุณภาพ และพร้อมสำหรับการเอาใจใส่ให้ความสำคัญและทุ่มเทต่อการดำเนินงานตามระบบคุณภาพภายใน อันนำมาซึ่งการเกิดพฤติกรรมในเชิงการปฏิบัติตามและการมีส่วนร่วม และนำไปสู่การดำเนินงานที่มีคุณภาพหรือเกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายในในที่สุด

7. ตัวแปรการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน คิดเป็นร้อยละ 62.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.=0.000) โดยพบว่า ตัวแปรการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน ด้านการสนับสนุนข้อมูลและการติดตามประเมินผล ในระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อตัวแปรประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน เป็นไปตามงานวิจัยของ เพ็ญวิทยา กันทะทรง (2548) ที่พบว่า ความสำเร็จของการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน ขึ้นอยู่กับการมีส่วนร่วมของประชาชน ทั้งในการร่วมคิด การตัดสินใจในโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชน มีอิทธิพลต่อกระบวนการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน โดยหากบุคลากรสายสนับสนุน มีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล สนับสนุนข้อมูล เช่น แผนการดำเนินงาน รายงานการประเมินตนเอง ข้อมูลอ้างอิง ฯลฯ กับเพื่อนร่วมงาน บุคลากรหรือ ผู้บังคับบัญชา รวมทั้งมีส่วนร่วมในการติดตามผลการประเมินคุณภาพภายใน โดยนำผลการประเมินมาศึกษา เพื่อปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการดำเนินงาน ก็มีแนวโน้มที่จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน ตามระบบคุณภาพภายใน

ประโยชน์จากการศึกษา

1. ประโยชน์ด้านนโยบายและการจัดการ

1.1) มิติด้านการรับรู้ระบบคุณภาพภายใน

ปัจจุบันการรับรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน อยู่ในระดับมาก ซึ่งองค์กรยังสามารถพัฒนาและส่งเสริมกระบวนการรับรู้ได้ต่อเนื่อง เช่น สื่อประชาสัมพันธ์ เอกสารข้อมูลและรายละเอียด รวมทั้งช่องทางการสื่อสาร เพื่อให้บุคลากรเกิดระดับการรับรู้ที่เพิ่มขึ้น โดยให้ความสำคัญกับการรับรู้ด้านการทำความเข้าใจ ซึ่งจะมีผลส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบคุณภาพภายในของบุคลากรได้ และจำเป็นต้องรักษาระดับการรับรู้ด้านการรับทราบ เนื่องจากการรับทราบดังกล่าว แสดงถึงการรับรู้ในสำคัญของระบบคุณภาพภายในและนโยบายคุณภาพของมหาวิทยาลัย ซึ่งจะมีส่วนในการสร้างการดำเนินงานที่มีคุณภาพ ตามหลักการของระบบคุณภาพภายใน หรือประสิทธิภาพ

การดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน โดยควรมีการส่งเสริมการรับรู้ในประเด็นที่กล่าวมาอย่างบูรณาการระหว่างการรับทราบข้อมูลและการทำความเข้าใจในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพภายใน

1.2) มิติด้านทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน

ถึงแม้ระดับทัศนคติของบุคลากรสายสนับสนุน จะอยู่ในระดับมาก แต่ว่าการมีทัศนคติในเชิงบวกต่อระบบคุณภาพภายในในระดับสูง ย่อมเป็นผลดีต่อการดำเนินงานตามระบบคุณภาพภายใน และนโยบายคุณภาพของมหาวิทยาลัย ซึ่งองค์กรต้องให้ความสำคัญต่อการสร้างทัศนคติดังกล่าวให้มีแนวโน้มสูงขึ้น ทั้งด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึกละเอียดและด้านพฤติกรรม เนื่องจากทัศนคติทั้ง 3 ด้าน เป็นพื้นฐานของการแสดงออกเชิงพฤติกรรมของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน โดยมีส่วนในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมและประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน

1.3) มิติด้านการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน

ปัจจุบันระดับการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน อยู่ในระดับมาก ซึ่งยังสามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งหากจำแนกรายด้านของการมีส่วนร่วม พบว่า องค์กรต้องให้การส่งเสริมบุคลากรให้มีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน ด้านการวางแผนร่วมกันในระบบคุณภาพภายใน และด้านการร่วมปฏิบัติในระบบคุณภาพภายใน เนื่องจากปัจจุบันองค์กรอาจมีการดำเนินงานในระบบคุณภาพภายใน เฉพาะกลุ่มบุคลากรบางกลุ่ม เช่น ผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือเจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้านประกันคุณภาพ ซึ่งทำให้บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่ยังขาดการมีส่วนร่วมในการวางแผนและการดำเนินงาน เช่น เป็นกรรมการดำเนินงาน กรรมการรับผิดชอบมาตรฐานคุณภาพ การจัดทำรายงานตนเอง มีเพียงแต่การสนับสนุนข้อมูล เช่น แผนการดำเนินงาน รายงานการประเมินตนเอง ข้อมูลอ้างอิง ฯลฯ กับเพื่อนร่วมงาน บุคลากรหรือ ผู้บังคับบัญชา รวมทั้งมีส่วนร่วมในการติดตามผลการประเมินคุณภาพภายใน โดยนำผลการประเมินมาศึกษา เพื่อปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการดำเนินงานเป็นหลัก

ถึงแม้ในปัจจุบันจากการศึกษา พบว่า การมีส่วนร่วมด้านการสนับสนุนข้อมูลและด้านการติดตามประเมินผล จะมีส่วนในการสนับสนุนการเกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน

แต่ทว่า การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุน ให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมในทุกระดับ อาจส่งผลที่ดีในภาพรวมของการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพภายใน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้ความสำคัญจากระดับการมีส่วนร่วมในระดับการร่วมวางแผน จะส่งผลต่อแนวโน้มให้บุคลากรมีส่วนร่วมในระดับต่อไป คือ การร่วมปฏิบัติ ซึ่งเป็นการมีส่วนร่วมในลักษณะการดำเนินการในทุกระบบคุณภาพอย่างจริงจัง

ดังนั้น องค์กรอาจจำเป็นต้องสร้างทัศนคติในระบบคุณภาพภายใน ที่แสดงถึงความสำคัญของการดำเนินงานตามระบบคุณภาพภายใน ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบของบุคลากรทุกคนและทุกฝ่าย มิใช่ความรับผิดชอบเฉพาะบุคลากรเพียงบางกลุ่มเท่านั้น นอกจากนี้องค์กรควรชักนำให้บุคลากร

เข้ามามีส่วนร่วมในทุกกระดับ ซึ่งการมีส่วนร่วมในทุกระดับดังกล่าว ย่อมแสดงถึงกระบวนการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพอย่างมีคุณภาพด้วยเช่นกัน กล่าวคือ มีการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ของวงจรคุณภาพ (Deming Cycle: PDCA)

1.4) มิติต่อการพัฒนากระบวนการคุณภาพภายใน

ถึงแม้ในปัจจุบันระดับการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด แต่องค์กรไม่สามารถมองข้ามการรักษาประสิทธิภาพดังกล่าวให้ดำเนินต่อไปอย่างยั่งยืน ซึ่งสะท้อนถึงความสำเร็จในนโยบายคุณภาพของมหาวิทยาลัย

องค์กรจึงยังมีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับข้อมูลเพื่อการพัฒนาทั้งด้านการรับรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน โดยสิ่งสำคัญที่สุด คือ การมองประเด็นในการพัฒนาแบบองค์รวมและบูรณาการร่วมกัน ในรูปแบบของแผนการปฏิบัติการ โครงการ ยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนกลยุทธ์ระบบคุณภาพภายใน ตลอดจนวิธีการถ่ายทอดข้อมูลดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติ โดยอาจสะท้อนจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมดที่กล่าวมา กล่าวคือ

จากการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า ตัวแปรการรับรู้ระบบคุณภาพภายใน ทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน และการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายในมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน โดยมีตัวแปรรายด้านบางตัวที่มีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน ซึ่งแสดงว่าตัวแปรทั้งหมดอาจมีส่วนในการสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน ตามระบบคุณภาพภายใน ดังนั้นการกำหนดประเด็นในการพัฒนาในมิติต่างๆ ตามที่กล่าวมา ควรกระทำอย่างควบคู่ไปกับการบูรณาระหว่างตัวแปรทั้งการรับรู้ ทัศนคติและการมีส่วนร่วมที่เกี่ยวกับระบบคุณภาพภายใน

2 ประโยชน์เชิงทฤษฎีและข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

2.1) เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาลักษณะการพิสูจน์ความสัมพันธ์และอิทธิพลระหว่างตัวแปร จึงควรมีการศึกษาในประเด็นการประเมินการรับรู้ ทัศนคติ การมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายในเพิ่มเติม ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ในด้านการตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ รวมทั้งอาจเป็นข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้นในแต่ละตัวแปร และสามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้ให้เกิดประโยชน์เพิ่มเติม

2.2) ควรเพิ่มการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และอิทธิพลระหว่างตัวแปรเพิ่มเติม เช่น ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น รวมทั้งอาจเพิ่มการวิเคราะห์ด้วยวิธีการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีแบบลำดับขั้น (Stepwise) ซึ่งอาจเกิดข้อมูลเพิ่มเติมในมิติการทำนายจากอิทธิพลระหว่างตัวแปร

2.3) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นเดียวกันในมิติของบุคลากรทั้งหมด ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนและสายวิชาการ รวมทั้งอาจศึกษาเพิ่มเติมกับบุคลากรทั้งหมดในทุกวิทยาเขตของมหาวิทยาลัย ซึ่งอาจเกิดข้อมูลในภาพรวมของมหาวิทยาลัยที่ศึกษาอย่างชัดเจนขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กองพัฒนาคุณภาพ. (2553). นโยบายคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2553, สืบค้นจาก www.qd.mahidol.ac.th/muqd/muqd.html
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2548). การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ดวงใจ ขุนฉนวน. (2546). การมีส่วนร่วมของข้าราชการต่อการปฏิรูประบบราชการ: ศึกษากรณีสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม. การศึกษาปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ และ ถวิลวดี บุรีกุล. (2550). ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม หนังสือชุดความรู้ด้านการจัดการความขัดแย้ง เล่มที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2531). เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศรีอนันต์.
- ประมะ สตะเวทิน. (2540). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: จำรัสการพิมพ์.
- มานิตา จันทรเศรฐ์. (2551). ทักษะคิดของเกษตรกรต่อการเลี้ยงกระบือในจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วันเพ็ญ ชวรางกูร. (2539). ทักษะคิดและการมีส่วนร่วมทางการเมืองของชาวเขาเผ่าอากู หมู่บ้านผาหมี่ อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงราย. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิเชียร ลีธนะรุ่ง. (2549). การมีส่วนร่วม และทักษะคิดของสมาชิกในกิจกรรมสหกรณ์การเกษตรปากเกร็ด จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สมโบว์ จิตรดำรง. (2548). การรับรู้และการมีส่วนร่วมจัดการขยะมูลฝอยของครัวเรือนในเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอบราสาท จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, โปรแกรมวิชา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- สมรักษ์ ชูวานิชวงศ์ และคณะ. (2546). รายงานการวิจัย การศึกษาการรับรู้ตนเอง และทักษะคิดของสาธารณสุขในกรุงเทพมหานคร ต่อการเจ็บป่วยทางจิต ปี 2548. กรุงเทพฯ: โรงพยาบาลศรีธัญญา.
- สมาน นาวาสี. (2553). ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จทางวิชาการของผู้เรียนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2535). หลักและทฤษฎีการสื่อสาร: เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วารสารวิทยบริการ

อิทธิพลของการรับรู้ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมฯ

ปีที่ ๒๔ ฉบับที่ ๑ มกราคม-มีนาคม ๒๕๕๖

วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์

- อดิศร รุ่งสว่าง. (2553). *ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของการรถไฟฟ้านครหลวงชนแห่ง ประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อภิญา รัตนไชย และคณะ. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มเกษตรกรชาวสวนยางภาคใต้ประเทศไทย. *วารสารเกษตรศาสตร์ (สังคม)* 18, 113 – 132.
- อิทธิชัย สิดำ. (2553). *ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเสริมสร้างสันติสุขในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ไปปฏิบัติ: ศึกษากรณีผู้นำนโยบายไปปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดปัตตานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อุดม สำอางกุล. (2524). *จิตวิทยาสังคม*. เชียงใหม่: วิทยาลัยครูเชียงใหม่.
- Hair, J. F., et al. (2006). *Multivariate data analysis*. (6th ed.) New Jersey: Pearson Education International.
- Keith, Davis. (1972). *Human behavior at work – Human relational behavior*. New York: McGraw – Hill Book Company.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล

วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์

ที่อยู่

22/16 หมู่ 5 ถนนศาลายา – บางภาษี ตำบลคลองโยง

อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170

ที่ทำงาน

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

การศึกษา

พ.ศ.2551 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต

สาขาวิชาสังคมศาสตร์การพัฒนา คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

พ.ศ.2552 ศึกษาต่อในระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร

การทำงาน

พ.ศ. 2551 – 2552 นักวิชาการศึกษา งานกิจกรรม

กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขต

พ.ศ. 2552 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานบริหารทั่วไป

สำนักงานคณบดีคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

การติดต่อ

<r_wut3d@hotmail.com>
