

ความคิดเห็นต่อบรรยากาศการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพ
แห่งชาติของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

OPINION TOWARD FACTOR SELF ASSESSMENT IN ACCORDING TO
NATIONAL QUALITY AWARD OF LECTURER AT KING MONGKUT'S

INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2551

KMITL-2008-ED-M-251-164

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพ
แห่งชาติของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

OPINION TOWARD FACTOR SELF ASSESSMENT IN ACCORDING TO
NATION QUALITY AWARD OF LECTURER AT KING MONGKUT'S
INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG



เลขหมู่.....
เลขทะเบียน..... 87850
วัน,เดือน,ปี..... 1.9... ส.ค. 2552



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2551

KMITL-2008-ED-M-251-164

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**OPINION TOWARD FACTOR SELF ASSESSMENT IN ACCORDING TO
NATION QUALITY AWARD OF LECTURER AT KING MONGKUT'S
INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MATER OF SCIENCE IN INDUSTRIAL MANAGEMENT
FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKABANG**

2008

KMITL-2008-ED-M-251-164

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2008

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตาม
แนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ของคณาจารย์สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

นักศึกษา

นางสาวศศิวิมล สุภชนพัฒน์

รหัสประจำตัว

49064118

ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

พ.ศ.

2551

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิระเสกข์ ตรีเมฆสุนทร

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

รองศาสตราจารย์ อติสุข กาญจนพิบูลย์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างของการศึกษา เป็นคณาจารย์จำนวน 250 คน โดยคณาจารย์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ตำแหน่งอาจารย์ ประสบการณ์ทำงานระหว่าง 15-20 ปี และหน่วยงานที่สังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตรวัดประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และ One-way ANOVA ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01, 0.05 ผลการวิจัยปรากฏว่า

1) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณา 7 ด้าน พบว่าทั้ง 7 ด้านคือ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ขององค์กร มีความคิดเห็นคือ เห็นด้วย โดยมีระดับความคิดเห็นในด้านต่างๆเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการจัดการกระบวนการสอน ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด และด้านผลลัพธ์ขององค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2)การเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ พบว่าระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติไม่แตกต่างกัน ส่วน ตำแหน่งทางวิชาการ และหน่วยงานที่สังกัดมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนเพศ อายุ และประสบการณ์ของคณาจารย์แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



Thesis Title	Opinion Toward Factor Self Assessment In According to National Quality Award of Lecturer at King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang
Student	Ms. Sasiwimol Supatanapat
Student ID.	49064118
Degree	Master of Science
Program	Industrial Management
Year	2008
Thesis Adviser	Assistant Professor Dr. Jirasek Trimetsoontorn
Thesis Co-Adviser	Associate Professor Atinuch Kanchanapiboon

ABSTRACT

The objective of this research are as follows : 1) to study in the level of opinion toward factor self assessment in according to the national quality award of lecturer at King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang (KMITL) 2) to study and compare difference in personal factors of lecturers from King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang (KMITL) of opinion toward self assessment in according to the national quality award , the research comprises of the following; 250 lecturers, almost male, age between 30-40 years, education Master degree, position lecturer, working experience between 15-20 years and work place agricultural technology faculty, The tool for the research used in this study was estimated measurement questionnaires. Statistics supplied are as follows, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test and One-way ANOVA at the level of 0.01,0.05. The results of the research are as follows;

1)A level opinion towards factor self-assessment, in according to national quality award of lecturer at King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang (KMITL).There are seven factors :Leadership, Strategic planning, Customer and Marketing, Measurement Analysis and Knowledge management, Human Resource focus, Process Management, Business Results. Everyone had agreed on these seven factors. Everyone rated the factors and an average score from each category was established. The result are as follow; Leadership, Process Management, Human Resource focus, Strategic planning, Measurement Analysis, Customer and marketing focus, Business Results.

2) In comparing the differences in personal factors of lecturers from King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang (KMITL) of opinion toward self assessment in according to the national quality award ,the study found that a lecturer regardless of the level of education attained was not statistically different in their general opinions. There was however, a statistical difference in opinions with a value of 0.01 between those who had different qualities, such as their academic position and work place. There was also a statistical difference in opinions with a value of 0.05 between lecturers with gender, varying ages and their level of work experience.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างดี ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแนะนำอย่างดียิ่งจากบุคลากรหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิระเสกข์ ศรีเมธสุนทร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์ อติคุณ กาญจนพิบูลย์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้ให้ความกรุณาให้ คำปรึกษา คำแนะนำ ต่าง ๆ จนสามารถทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

รองศาสตราจารย์ ดร. วลัยลักษณ์ อัครีวงศ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญฤติก และ ดร.ธีระ ชินภัทร รามเดชะ ซึ่งเป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าใน การช่วยให้คำปรึกษา ชี้แนะและปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ ยิ่งขึ้น

ผศ.ทิมมพร ทวีเดช อาจารย์ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุติกุล ดร.ธราธร กุลภัทรนิรันดร์ นายสุคเขต แจ็งกระจ่าง และ ดร.จ่านงค์ จิงธีรพานิช ที่ได้ช่วยกรุณาสละเวลาในการตรวจความถูกต้องของ แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ตลอดจนให้คำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความ สมบูรณ์ อย่างดียิ่ง

คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทุกท่านที่กรุณาสละ เวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลในการวิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาและครอบครัว ที่คอยให้กำลังใจและเป็นแรงผลักดัน ให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

สุดท้ายขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ธุรการ ภาควิชาภาษาและสังคม ตลอดจนบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้ความ ช่วยเหลือประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอบแต่กลุ่มบุคคลดังกล่าว ข้างต้น หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้

ศศิวิมล ศุภชนพัฒน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	X
สารบัญภาพ.....	XIII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานวิจัย.....	3
1.4 กรอบแนวความคิด.....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	5
1.5.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	5
1.5.3 ระยะเวลาในการวิจัย.....	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	6
1.7 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	6
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น.....	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร.....	9
2.2.1 ความหมายของคุณภาพ.....	9
2.2.2 ความหมายของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร.....	10
2.2.3 ความเป็นมาของแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั่วทั้งองค์กร.....	11
2.2.4 วัตถุประสงค์ของระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร.....	12
2.2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร.....	13
2.2.6 การนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้ในองค์กร.....	16
2.2.7 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร.....	17

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
2.2.8 ข้อดีและข้อเสียของระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร.....	17
2.3 การนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้ในสถาบันอุดมศึกษา.....	18
2.4 เกณฑ์การตัดสินใจรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บัลด์ดริจ.....	20
2.4.1ยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์ม บัลด์ดริจ.....	21
2.4.2ผลที่เกิดขึ้นหลังจากนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์ม บัลด์ดริจ.....	21
2.4.3เกณฑ์การตัดสินรางวัลการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ตามแนวทางรางวัล คุณภาพแห่งชาติมัลคอล์ม บัลด์ดริจ.....	22
2.5 การบริหารงานภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.....	25
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	44
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	44
3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	44
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง.....	44
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ.....	46
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ.....	47
3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ.....	48
3.5 การกำหนดค่าของตัวแปร.....	48
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	49
3.7.1 สถิติพรรณนา.....	49
3.7.1.1 ค่าร้อยละ.....	49
3.7.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต.....	49
3.7.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน.....	50
3.7.2 สถิติอนุมาน.....	50
3.7.2.1 การวิเคราะห์โดยวิธี Independent t-test.....	50

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.7.2.2 การวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA (Analysis of variance).....	52
3.7.2.3 การวิเคราะห์โดยวิธี Least Significant Difference	53
บทที่ 4 ผลการวิจัย	56
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเอง ตามแนวทางรางวัลแห่งชาติใน 7 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	56
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเอง ตามแนวทางรางวัลแห่งชาติใน 7 ด้าน.....	60
4.3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ ทหารลาดกระบัง.....	71
4.3.1 เปรียบเทียบความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทาง คุณภาพแห่งชาติ ที่มีเพศต่างกัน.....	71
4.3.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทาง รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มีอายุต่างกัน.....	73
4.3.3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทาง รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.....	78
4.3.4 เปรียบเทียบความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทาง รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มีตำแหน่งทางวิชาการต่างกัน.....	80
4.3.5 เปรียบเทียบความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทาง รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน.....	84

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

4.3.6	เปรียบเทียบความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน.....	89
4.4	การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติมของคณาจารย์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านอื่นๆ.....	94
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	96
5.1	สรุปผลการวิจัย.....	96
5.1.1	ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	96
5.1.2	ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.....	97
5.1.3	สรุปผลจากการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของคณาจารย์ที่มีต่อรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	97
5.1.4	สรุปผลจากความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อความคิดเห็นเพิ่มเติมของ คณาจารย์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านอื่นๆ.....	98
5.2	อภิปรายผลการวิจัย.....	100
5.3	ข้อเสนอแนะ.....	101
5.3.1	ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้.....	101
5.3.2	ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	102
	บรรณานุกรม	103
	ภาคผนวก	107
	ภาคผนวก ก. แบบสอบถามประกอบการวิจัย.....	108
	ประวัติผู้เขียน	114

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ.....	47
3.2 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA.....	53
3.3 แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ.....	54
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	57
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	57
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	57
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ.....	58
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....	58
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด.....	59
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับ ของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านความเป็นผู้นำ.....	60
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับ ของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการวางแผนกลยุทธ์.....	61
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับ ของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด.....	63
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับ ของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์.....	65
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับ ของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	66
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับ ของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการจัดการกระบวนการ.....	67

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับ ของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านผลลัพธ์ขององค์กร.....	68
4.14 สรุปผลค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับ ของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ใน 7 ด้าน.....	69
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มีเพศต่างกัน โดยวิธี t-test.....	72
4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มีอายุต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA.....	74
4.17 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเอง ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติระหว่างคณาจารย์ที่มีอายุต่างกัน ในด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....	76
4.18 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA.....	78
4.19 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มีตำแหน่งทางวิชาต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA.....	80
4.20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเอง ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติระหว่างคณาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการต่างกัน ในด้านความเป็นผู้นำ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการกระบวนการ เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.21 แสดงค่าเฉลี่ย(\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA.....	85
4.22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเอง ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติระหว่างคณาจารย์ที่มีประสบการณ์ต่างกัน ใน ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ขององค์กรเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....	87
4.23 แสดงค่าเฉลี่ย(\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA.....	89
4.24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเอง ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติระหว่างคณาจารย์ที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน ใน ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ขององค์กรเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....	91

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....4



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีความจำเป็นต้องตื่นตัว และเร่งพัฒนาประเทศด้านต่างๆ ให้เท่าทันสภาพโลกาภิวัตน์ โดยปัจจัยสำคัญที่สุดคือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และสร้างองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งบทบาทหลักจะตกอยู่ที่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาที่ต่างต้องเร่งพัฒนากำลังคน ให้มีความสามารถ มีองค์ความรู้ที่จำเป็น มีทักษะการคิด มีทักษะการประกอบอาชีพ สามารถแก้ปัญหาตนเองและสังคม เพื่อรองรับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้อย่างเท่าทัน และชาญฉลาด

สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ในประเทศไทย ยังไม่มีระบบการประกันและตรวจสอบ “คุณภาพ” ที่เป็นรูปธรรม และเป็นที่ยอมรับหรือใช้กันในมหาวิทยาลัยชั้นนำในประเทศที่พัฒนา การดำเนินการระยะที่ผ่านมาเป็นการรับรองการจัดตั้งหรือการรับรองวิทยฐานะของสถาบันอุดมศึกษาตามกฎหมาย หรือเป็นการกำกับดูแลก่อนเปิดดำเนินการ (pre-auditing) การเรียนการสอนหลักสูตรต่าง ๆ เป็นส่วนใหญ่ที่สำคัญคือ ระบบการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการยังมีอยู่น้อยมาก และไม่มีกลไกใด ๆ ที่สามารถบ่งชี้ได้ว่า การจัดการศึกษาของสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษามีคุณภาพหรือไม่เพียงใด ไม่มีองค์กรเอกชนหรือสื่อมวลชนในประเทศคอยตรวจสอบเจกเช่นนานาประเทศ องค์กรวิชาชีพนั้นมียูปร่างที่ช่วยตรวจสอบ เช่น สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์ แพทยศาสตร์ คุณภาพการศึกษาของประเทศไทย โดยเฉลี่ยต่ำลง และมีมาตรฐานค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับอีกหลายประเทศในระดับเดียวกัน การศึกษาขาดเอกภาพด้านนโยบาย สถานศึกษาขาดอิสระและความคล่องตัวในการบริหารจัดการ ขาดการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน ชุมชน สถาบันสังคม (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ แผนการศึกษาแห่งชาติ .2545-2549) ระบบการประกันคุณภาพที่ยอมรับกันแพร่หลายทั่วโลกในขณะนี้ คือระบบการประกันคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management, TQM) โดยอาศัยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บัลด์ริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award, MBNQA) ของสถาบันมาตรฐานและเทคโนโลยีแห่งชาติประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นแนวทางสำหรับการดำเนินการและประมวผล และอีกระบบหนึ่งคือระบบขององค์กรมาตรฐานสากล (International OrganiZation for Standization, ISO 9000) (ศิริจันทร์ ทองประเสริฐ.2543 : 76)

สำหรับประเทศไทย การสนับสนุนให้องค์กรต่างๆ นำเกณฑ์ของ Malcolm Baldrige มาใช้อย่างเป็นทางการ เริ่มต้นเมื่อหกปีที่แล้วเมื่อสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติและสำนักงานพัฒนา

เอกสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติลงนามในบันทึกความเข้าใจเพื่อร่วมกันศึกษาแนวทางการ

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ขึ้นในประเทศไทยและต่อมา สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้บรรจุโครงการรางวัลคุณภาพแห่งชาตินี้เข้าเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 คือการพัฒนาความสามารถด้านการบริหารจัดการ วิธีปฏิบัติและผลการดำเนินงานอยู่ในมาตรฐานระดับโลก ซึ่งเมื่อมีการขยายผลไปอย่างกว้างขวางย่อมส่งผลต่อการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยด้วย (สำนักเลขานุการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ .2548 : 1)

องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ทุกประเภท ทุกขนาด ที่นำเกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศซึ่งเป็นกรอบการประเมินระดับมาตรฐานโลกไปเปรียบเทียบกับระบบการบริหารจัดการของตนเอง จะได้รับประโยชน์ในทุกขั้นตอน เริ่มจากการตรวจประเมินตนเองผู้บริหารจะทราบถึงสภาพที่แท้จริงว่าระบบการบริหารจัดการของตนยังขาดตกบกพร่องในเรื่องใดจึงสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการ และเมื่อองค์กรปฏิบัติตามแผนจนบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มีความพร้อม และตัดสินใจสมัครรับรางวัล องค์กรจะได้รับการตรวจประเมินด้วยกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ โดยผู้ทรงคุณวุฒิจากหลายสาขาอาชีพที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเป็นผู้ตรวจประเมิน โดยเฉพาะ และไม่ว่าองค์กรจะผ่านเกณฑ์รับรางวัลหรือไม่ก็ตาม องค์กรจะได้รับรายงานป้อนกลับซึ่งระบุจุดแข็ง และจุดที่ต้องปรับปรุง ซึ่งนับเป็นประโยชน์ต่อการนำไปวางแผนปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้นต่อไป โดยองค์กรที่ได้รับรางวัลจะเป็นที่ยอมรับจากองค์กรต่างๆ ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ และมีสิทธิ์ใช้ตราสัญลักษณ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ซึ่งสื่อถึงความเป็นเลิศในระบบการบริหารจัดการในการโฆษณาประชาสัมพันธ์องค์กร(สุคเขต แจ่มกระจ่าง. 2548 :5)

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามคำสั่งสถาบันฯ ที่ 522/2543 ซึ่งคณะทำงานได้วางแผนการประกันคุณภาพการศึกษาโดยได้ร่างคู่มือการประกันคุณภาพ (Quality Assurance Manual) ซึ่งมีเนื้อหาเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง รวมถึงกระบวนการตรวจสอบคุณภาพให้สอดคล้องกับการตรวจสอบจากภายนอก รวมถึงความพร้อมของหน่วยงานภายในสถาบันฯ การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันฯ จะมีประสิทธิภาพต่อเมื่อ ได้มีการประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการทบทวนและติดตามกระบวนการดำเนินการโดยใกล้ชิด

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยในฐานะนักศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บัลด์วิจ เพื่อเป็นการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของสถาบันอย่างต่อเนื่องและอาจใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการเกี่ยวกับคุณภาพต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้拿去ใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง แบ่งตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด ที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 เพศที่แตกต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติทั้ง 7 ด้านต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 อายุที่แตกต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติทั้ง 7 ด้านต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติทั้ง 7 ด้านต่างกัน

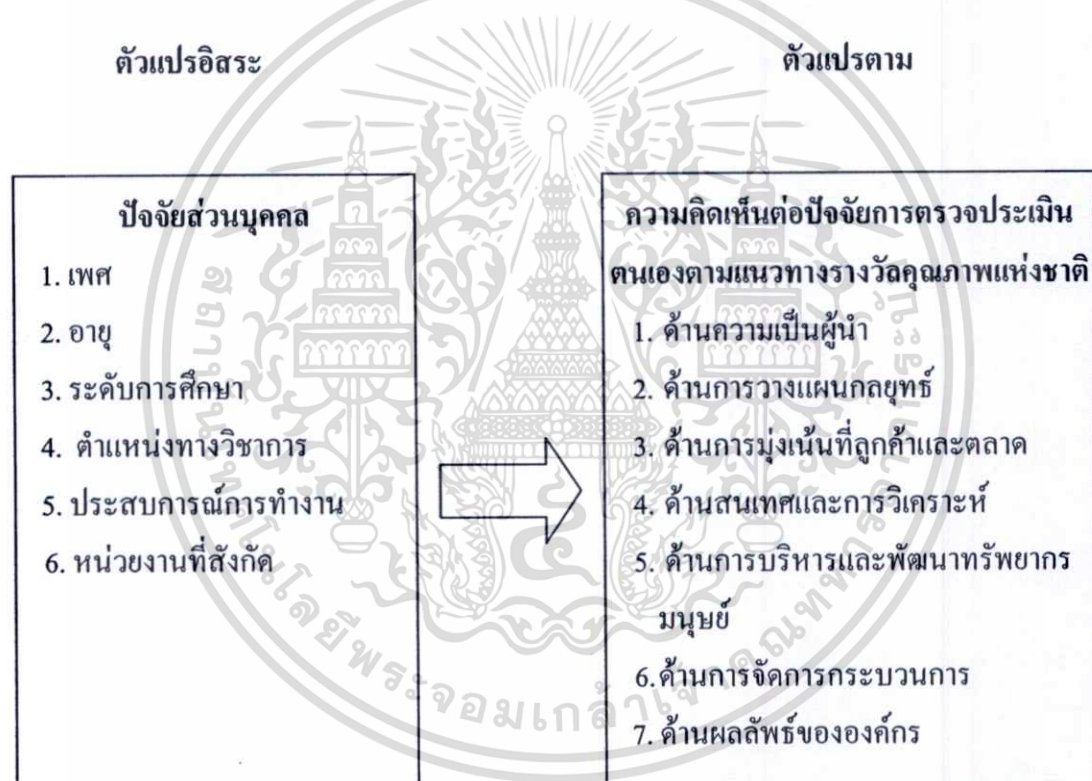
สมมติฐานที่ 4 ตำแหน่งทางวิชาการที่แตกต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ทั้ง 7 ด้านต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ทั้ง 7 ด้านต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติทั้ง 7 ด้านต่างกัน

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้รวบรวมและยึดเกณฑ์แนวคิดและหลักการของการตรวจประเมินตนเองตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บัลด์ริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award, MBNQA) ของสถาบันมาตรฐานและเทคโนโลยีแห่งชาติประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นแนวทางสำหรับการดำเนินการและประเมินผล มีทั้งหมด 7 ด้านประกอบด้วย (อาคิอานา นิโต. 2548 : 5)



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจำนวน 1,373 ราย (ที่มา : WWW.Kmitl.ac.th วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2551)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5.2 ตัวแปรที่จะใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งที่จะทำการศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยผู้วิจัยทำการศึกษาดังต่อไปนี้ ความรู้ และผลงานวิจัย ในเรื่อง ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด ด้านสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ขององค์กรเพื่อนำมาเป็นส่วนประกอบในการทำวิจัยและสรุปผลการวิจัย โดยการวิจัยมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลดังนี้

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) ตำแหน่งทางวิชาการ
- 5) ประสบการณ์การทำงาน
- 6) หน่วยงานที่สังกัด

ตัวแปรตาม ได้แก่ เกณฑ์แนวคิดและหลักการของการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติได้ 7 ด้านประกอบด้วย

- 1) ด้านความเป็นผู้นำ
- 2) ด้านการวางแผนกลยุทธ์
- 3) ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด
- 4) ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์
- 5) ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 6) ด้านการจัดการกระบวนการ
- 7) ด้านผลลัพธ์ขององค์กร

1.5.3 ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยนี้จะทำการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยการแจกแบบสอบถามเพื่อการรวบรวมข้อมูลเดือนกุมภาพันธ์ 2551 ถึงมีนาคม 2551

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.6.1 เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.6.2 ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะถูกนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการเข้าร่วมประกวดรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ต่อไป

1.7 กำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1.7.1 รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมายถึง รางวัลคุณภาพที่ได้รับความนิยมและเป็นสถาบันที่เปิดรับสมัคร ให้หน่วยงานที่สนใจประกวดแข่งขันด้านคุณภาพเพื่อชิงรางวัล มัลคอล์ม บัลด์ริจ โดยมีเกณฑ์ในการตัดสินรางวัลทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่

1.7.1.1 ด้านความเป็นผู้นำ หมายถึงความสำเร็จของผู้บริหารในการสร้างสรรค์และสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

1.7.1.2 ด้านการวางแผนกลยุทธ์ หมายถึง การรวบรวมข้อกำหนดในการวางแผนและสร้างกลยุทธ์เพื่อประกันคุณภาพของผลผลิตและการบริการ

1.7.1.3 ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด หมายถึง ผลของระบบซึ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้าและตลาด การรับฟังความต้องการและความคิดเห็นของลูกค้าและตลาดตลอดจนความสำคัญในการตอบสนองสิ่งเหล่านี้

1.7.1.4 ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ หมายถึง ประสิทธิภาพของการเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสาร การวิเคราะห์และเน้นจุดสำคัญสำหรับการวางแผนและการปรับปรุงอย่างมีคุณภาพ

1.7.1.5 ด้านการบริหารและทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ความสำเร็จของความพยายามที่จะพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ของคุณภาพในหน่วยงานและจุดประสงค์ของการปฏิบัติงาน

1.7.1.6 ด้านการจัดการกระบวนการ หมายถึง ประสิทธิภาพของระบบและการปฏิบัติให้มั่นใจในคุณภาพของทุกหน่วยงานรวมทั้งหน่วยงานข้างเคียงที่ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน

1.7.1.7 ด้านผลลัพธ์ขององค์กร หมายถึง มาตรการในการแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าที่ประสบความสำเร็จและการปรับปรุงคุณภาพด้วยมาตรการภายในที่เป็นเชิงปริมาณ

1.7.2 ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังผู้ในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

1.7.3 เพศ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของบุคคล แบ่งเป็น เพศชาย เพศหญิง

1.7.4 อายุ หมายถึง อายุเต็มปีของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังนับถึงวันตอบแบบสอบถามการวิจัย โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่มได้แก่ น้อยกว่า 30 ปี ระหว่าง 30-40 ปี มากกว่า 40-50 ปี และมากกว่า 50 ปีขึ้นไป

1.7.5 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

1.7.6 ตำแหน่งทางวิชาการ หมายถึง ตำแหน่งที่ได้รับจากการขอผลงานทางวิชาการ แบ่งเป็น 4 กลุ่มได้แก่ อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ศาสตราจารย์

1.7.7 ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังเข้าทำงานแบ่งเป็น 6 กลุ่มได้แก่ ไม่เกิน 5 ปี ระหว่าง 5-10 ปี มากกว่า 10-15 ปี มากกว่า 15-20 ปี มากกว่า 20-25 ปี และมากกว่า 15 ปีขึ้นไป

1.7.8 หน่วยงานที่สังกัด หมายถึง หน่วยงานที่สังกัด หรือคณะของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังสังกัดอยู่ โดยแบ่งออกเป็น 6 หน่วยงานได้แก่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมเนื้อหาของทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยศึกษาจากตำรา เอกสาร วารสาร รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถกำหนดกรอบแนวความคิดที่ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาได้ครอบคลุมและชัดเจนขึ้น ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญตามลำดับดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
- 2.3 การนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้ในสถาบันอุดมศึกษา
- 2.4 เกณฑ์การตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บัลด์วิจ
- 2.5 การบริหารงานภายในสถาบันเทคโนโลยีเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น

“ความคิดเห็น” ได้มีผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านให้ความหมายพอที่จะสามารถสรุปได้ดังนี้
สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ (2522 : 94) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกซึ่งวิจารณ์ญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง (Fact) ทักษณคติ (Attitude) ของบุคคล ในขณะที่ทัศนคติแสดงความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นจะเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจ

วิรัตน์ ชันพันธ์ (2544 : 13) ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรือความเชื่อถือของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ที่ประเมินค่าก่อนที่ตัดสินใจ แสดงความคิดเห็นในเรื่องนั้นๆ โดยมีความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล เป็นพื้นฐานการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา ซึ่งบุคคลจะแสดงความคิดเห็นด้วยคำพูด การเขียน หรือพฤติกรรมก็ได้

ความคิดเห็นของบุคคลเกิดจากประสบการณ์ การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น การเลียนแบบ และองค์ประกอบทางสถาบันของสังคม (วิรัตน์ ชันพันธ์. 2544 : 13-15)

1) ประสบการณ์ บุคคลจะมีความคิดเห็นที่ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ในลักษณะใด หากบุคคลนั้นมีประสบการณ์ที่ดีก็จะทำให้มีความคิดเห็นที่ดี และบุคคลนั้นมีประสบการณ์ที่ไม่ดี ก็จะมีความคิดเห็นที่ไม่ดีเช่นกัน

2) การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ความคิดเห็นของคนบางคนอาจเกิดจากความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับคนอื่น โดยได้รับข้อมูลเรื่องราวต่างๆ จากผู้ที่สัมพันธ์ด้วยแล้วถ่ายทอดความคิดเห็นนั้น มาเป็นของตน

3) การเลียนแบบพฤติกรรมบางอย่างจาก พ่อแม่ บุคคลใกล้ชิด หัวหน้างาน หรือแม้กระทั่งสื่อต่างๆ ผู้เลียนแบบก็จะรับเอาข้อมูลไว้ในจิตใจและมีความคิดเห็นเหมือนตัวแบบ

4) องค์ประกอบทางสถาบันสังคม เช่น โรงเรียน วัด ที่ทำงาน โดยที่บุคคลจะค่อยๆ รับรู้จากชีวิตประจำวันและสั่งสมเป็นความคิดเห็นและมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไป

ความคิดเห็นอาจเกิดจากมูลเหตุ 2 ประการคือ

1) ประสบการณ์ (Experience) ที่มีต่อสิ่งของ บุคคล หรือหมู่คณะเรื่องราวต่างๆ หรือสถานการณ์ความคิดเห็น คำนึง อาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรง และจากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็น รูปถ่าย หรืออ่านจากหนังสือ โดยไม่เห็นจากของจริง ถือว่าเป็นประสบการณ์ทางสังคม

2) ระบบค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน แต่ละคนจึงมีความคิดเห็นต่อสิ่งเกี่ยวข้องแตกต่างกัน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร จากผู้เชี่ยวชาญหลายท่าน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.2.1 ความหมายของคุณภาพ (Quality)

เนื่องจากแนวคิดและระบบการบริหารคุณภาพทั้งทั้งองค์กร มีพื้นฐานมาจากวิวัฒนาการของการผลิตและการบริหารที่มุ่งเน้นทำให้เกิดคุณภาพ ดังนั้นเพื่อให้มีความเข้าใจในพัฒนาการของแนวคิดนี้ ในที่นี้ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพที่นักวิชาการได้แบ่งไว้ดังนี้

2.2.1.1 คุณภาพตามแนวคิดสมัยเก่า ที่มีความหมายเพียงคุณสมบัติทางกายภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับมาตรฐานเท่านั้น ซึ่งมีนักบริหารคุณภาพได้ให้นิยามความหมายของคุณภาพตามแนวคิดสมัยเก่าดังนี้

Juran (1951 :15) ได้นิยามไว้ว่า “คุณภาพ คือ ความเหมาะสมสำหรับการใช้สอย” อดิคคักดิ์ พงษ์พุดผลคักดิ์ (2527 : 1) ได้อธิบายไว้ว่า “คุณภาพ หมายถึง ระดับที่ผลิตได้มาตรฐาน ไม่ได้ยึดความพอใจของลูกค้าแต่ยึดผลิตภัณฑ์ที่ผลิตต้องได้มาตรฐานที่กำหนด”

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เห็นได้ว่า คุณภาพตามแนวคิดสมัยเก่า หมายถึง คุณสมบัติทางกายภาพของผลิตภัณฑ์วัสดุ กระบวนการและการบริการที่เหมาะสมสำหรับการใช้สอย

2.2.1.2 คุณภาพตามแนวคิดสมัยใหม่ โดยยึดความต้องการความคาดหวังหรือ ความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งมีนักบริหารคุณภาพได้ให้นิยามความหมายของคุณภาพตามแนวคิด สมัยใหม่ดังนี้

Feigenbaum (1987 : 7) ได้กล่าวไว้ว่า “คุณภาพ คือ การตัดสินใจของผู้บริโภค ไม่ใช่วิศวกร ตลาดหรือผู้บริหารทั่วไป เป็นประสบการณ์จริงของผู้บริโภคเกี่ยวกับการผลิตหรือการ บริการ ซึ่งวัดจากความต้องการตามสภาพหรือความรู้สึก คุณภาพมุ่งไปที่ความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดหลักระบบของคุณภาพจะต้องมีการควบคุม”

วีระพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2540 : 85) กล่าวว่า “คุณภาพ คือ ความพึงพอใจ ของลูกค้า”

สรุปได้ว่า ความหมายของคุณภาพตามแนวคิดสมัยเก่า หมายถึงสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ได้ สร้างขึ้นมาและได้มาตรฐาน ในขณะที่คุณภาพตามแนวคิดใหม่สมัยใหม่ คุณภาพหมายถึงคุณภาพที่ เป็นไปตามความต้องการหรือความพึงพอใจของลูกค้า จึงเป็นความหมายที่ตรงกับแนวคิดและ ปรัชญาของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ที่ให้ความสำคัญลำดับแรกกับความต้องการและพึง พพอใจของลูกค้าเป็นหลัก

2.2.2 ความหมายของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

Bank (1992 : 23) ได้อธิบายแนวคิดของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรสรุปได้ ว่า “เป็นแนวคิดที่มุ่งไปที่ความต้องการของลูกค้า โดยมีหลักสำคัญคือให้ความมั่นใจว่าการทำงาน สามารถป้องกันข้อผิดพลาดได้ ด้วยการทำให้ถูกต้องตั้งแต่การทำงานครั้งแรก”

Sallis (1993 : 26) ได้กล่าวว่า “การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเป็นการสร้าง วัฒนธรรมเกี่ยวกับคุณภาพมุ่งให้สมาชิกทุกคนทำให้ลูกค้าพอใจ ลูกค้าเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการ กำหนดคุณภาพของสินค้า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรจะรวมถึงแนวคิดเกี่ยวกับการประกัน คุณภาพ การขายและการพัฒนาแนวคิด”

Feigenbaum (1961 : 12) ได้ให้นิยามการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรไว้ว่า “เป็น ระบบอันทรงประสิทธิภาพที่รวบรวมความพยายามของกลุ่มต่างๆ ในองค์กรเพื่อพัฒนาคุณภาพ ชำรงรักษาคุณภาพและปรับปรุงคุณภาพ เพื่อให้เกิดการประหัยคมมากที่สุดในการผลิตและการ บริการ โดยยังคงรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน”

William (1995 : 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเป็น ระบบที่ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของกระบวนการเพิ่มมูลค่ากระบวนการที่ดำเนินอยู่ใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์กร ลูกค้ายจะเป็นผู้ตัดสินบนพื้นฐานแห่งความพึงพอใจของพวกเขาว่ามูลค่าเพิ่มนั้นมีจริงหรือไม่ การมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคนในองค์กรในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ กระบวนการ การบริการและวัฒนธรรมองค์กร เป็นสิ่งที่สำคัญในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรวิธีการทั้งหลายใช้ในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ได้รับการพัฒนาโดยผู้นำด้านการบริการคุณภาพรุ่นแรกๆ อาทิ เคมีมิ่ง Feigenbaum อิชิคาวะ และJuran”

วีระพจน์ ลือประสิทธิ์กุล (2540 : 117) นิยามไว้ว่า “การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร คือ ปรัชญาแห่งชีวิตขององค์กรธุรกิจและการบริหารคุณภาพคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเป็นระบบบริหารที่พนักงานทุกระดับตั้งแต่ระดับสูงจนถึงระดับล่างสุดทุกฝ่ายทุกแผนก ในทุกขั้นตอนของการผลิตดำเนินกิจกรรมปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการมาตรฐานการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้โดยใช้วิธีคิดและวิธีการอย่างเป็นระบบ แบบ PDCA เชิงสถิติใช้เครื่องมือควบคุมคุณภาพ ควบคุมการส่งเสริมการศึกษา ความรู้และพัฒนาจิตสำนึกต่อคุณภาพในหมู่พนักงานของบริษัทและสังคม มีการพัฒนาการวิจัยเทคโนโลยีที่ใช้ให้มีความก้าวหน้าอยู่เสมอ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า พนักงานของบริษัทและสังคม ไปในทิศทางที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ศาสตร์การดำเนินธุรกิจเพื่อมุ่งบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร ที่สอดคล้องกับภาวะแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา”

จากความหมายของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร อาจสรุปได้ว่าเป็นหลักการบริหาร งานที่มุ่งเน้นการควบคุมคุณภาพทั้งระบบ โดยมีพนักงานทุกระดับ ทุกฝ่าย มีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สินค้าหรือบริการมีคุณภาพสูงทั้งนี้ องค์กรต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า แก่หมู่สมาชิกขององค์กร มีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

2.2.3 ความเป็นมาของแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

ก่อนสงคราม โลกครั้งที่ 2 ประเทศญี่ปุ่นผลิตแต่สินค้าที่มีคุณภาพต่ำ ไม่ทนทานต่อการใช้งานและไม่ทันสมัย สินค้าส่วนใหญ่ล่อเลียนแบบมาจากประเทศฝรั่งเศส หลังจากสงครามสงบลงประเทศญี่ปุ่นต้องเผชิญกับความยากลำบาก เนื่องจากในระหว่างสงครามอุตสาหกรรมได้ถูกทำลายเป็นอย่างมาก สหรัฐอเมริกาในฐานะที่เป็นประเทศใหญ่ประเทศหนึ่งที่ชนะสงครามมีนโยบายที่จะช่วยฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศญี่ปุ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านอุตสาหกรรม จึงได้มีการจัดตั้งสหภาพนักวิทยาศาสตร์และวิศวกรแห่งประเทศญี่ปุ่น (JUSE – The Union of Japanese Scientists and Engineer) ในเดือนเมษายน ปี ค.ศ.1946 โดยมีนายเคนอิชิ โคยานากิ ร่วมกับวิศวกรอีกเจ็ดคนเป็นผู้ก่อตั้ง หน่วยงานนี้เป็นหน่วยงานที่ไม่มุ่งหวังกำไร (วรภัทร์ ภูเจริญ 2542 : 47)

ในปี ค.ศ. 1950 ทาง JUSE ได้เชิญ ดับเบิลยู เอ็ดเวิร์ดเคมมิ่ง (W.Edward Deming) เป็นนักสถิติชาวอเมริกันมาเป็นวิทยากรบรรยายในหลักสูตร SQC ให้กับนักวิทยาศาสตร์และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิศวกรชาวญี่ปุ่นเป็นเวลา 8 วัน การบรรยายของเคมมิ่งครั้งนี้ได้รับความสนใจจากผู้บริหารอุตสาหกรรมและมีอิทธิพลต่ออุตสาหกรรมของประเทศญี่ปุ่นเป็นอย่างมาก ประเทศญี่ปุ่นได้นำเทคนิคการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ (SQC) มาใช้อย่างกระตือรือร้นและด้วยความรวดเร็วเพื่อพัฒนาคุณภาพลดต้นทุนการผลิต, เพิ่มผลผลิตและลดอัตราการเสียของสินค้า ทั้งนี้เพื่อฟื้นฟูและเสริมสร้างอุตสาหกรรมของประเทศญี่ปุ่นที่ถูกทำลายในระหว่างสงคราม

เพื่อเป็นเกียรติให้กับเคมมิ่ง ที่ให้ความช่วยเหลือกับประเทศญี่ปุ่น ทาง JUSE ได้จัดตั้งรางวัลคุณภาพเคมมิ่งขึ้นในปี ค.ศ. 1951 โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท ประเภทแรกคือ รางวัลคุณภาพเคมมิ่ง ไพรส (Demming Prize) รางวัลประเภทนี้จะมอบให้แก่บุคคลที่มีผลงานดีเด่นในการนำเทคนิคการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ (SQC) มาใช้ในการบริหารอุตสาหกรรม ประเภทที่สองคือรางวัลคุณภาพ เคมมิ่ง แอปพลิเคชัน ไพรส (Demming Application Prize) รางวัลนี้จะมอบให้แก่บริษัทหรือหน่วยงานที่นำเทคนิคการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ มาใช้ในการบริหารอุตสาหกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีแนวโน้มว่าจะปฏิบัติได้อย่างสม่ำเสมอ

ต่อมาในปี ค.ศ. 1954 Joseph Juran ผู้เชี่ยวชาญจากอเมริกาได้เดินทางไปประเทศญี่ปุ่นตามคำเชิญของ JUSE เพื่อบรรยายเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพให้กับผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงของบริษัทญี่ปุ่น การบรรยายในครั้งนี้ส่งผลต่อวงการอุตสาหกรรมของประเทศญี่ปุ่นเป็นอย่างมาก บริษัทผู้ผลิตสินค้าต่างๆ ได้นำเทคนิคการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติไปใช้แทนในทุกส่วนงานขององค์กร จากเดิมที่ใช้เฉพาะในส่วนของการผลิตและการตรวจสอบเท่านั้นประเทศญี่ปุ่นได้พัฒนาเทคนิคการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติมาโดยลำดับ จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1971 จึงได้ก่อตั้งสมาคมควบคุมคุณภาพแห่งญี่ปุ่น (The Japanese Society for Quality Control) เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าในด้านวิทยาศาสตร์และอุตสาหกรรม ด้วยการพัฒนาหลักการและเทคนิคมาใช้ในแทบทุกส่วนงานขององค์กรแล้ว ประเทศญี่ปุ่นยังให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการบริหารคุณภาพ จนเกิดเป็นการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Company Wide Quality Control, CWQC) หรือ (Total Quality Control, TQC) แต่ในระยะหลังนี้ญี่ปุ่นจะใช้คำว่า TPM (Total Quality Management) การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (CWQC, TQC, TQM) ได้รับความนิยมนำใช้กันอย่างแพร่หลายทั่วโลกมาจนถึงปัจจุบัน

2.2.4 วัตถุประสงค์ของระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

การนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ในองค์กรมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ (วิฑูรย์ สิมะ โชคดี. 2541 : 42-43) คือ

1. เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้า
2. เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

3. เพื่อความอยู่รอดขององค์กรและสามารถเจริญเติบโตอย่างไม่หยุดยั้งภายใต้สภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรง

4. เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้บริหารและพนักงานทุกคน
5. เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและเจ้าของบริษัท
6. เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

นอกจากวัตถุประสงค์ที่กล่าวมาแล้วยังมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร คือ การพัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ ด้วยการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงานและปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ อันจะทำให้คุณภาพชีวิต (Quality of Life) ของพนักงานทุกคนดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง

2.2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

เดมมิ่ง ครอสบีและจูรัน นักวิชาการทั้งสามท่านนี้ ถือได้ว่าเป็นปรมาจารย์ด้านคุณภาพ เป็นผู้บุกเบิกและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ได้รับความนิยมนำมาจนถึงปัจจุบัน โดยแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพของแต่ละท่านต่างมีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือ การมุ่งให้เกิดคุณภาพในทุกๆด้านขององค์กรเพื่อให้สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด โดยให้พนักงานทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำให้เกิดคุณภาพ ซึ่งแต่ละท่านต่างมีแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพดังนี้

Deming (1982 :67-69) เป็นชาวอเมริกันคนแรกที่น่าแนวความคิดด้านการปรับปรุงคุณภาพเข้าไปดำเนินการในประเทศญี่ปุ่น ด้วยการใช่วิธีการทางสถิติเป็นแนวทางในการดำเนินงานบริหารคุณภาพ โดยได้กำหนดบัญญัติที่จำเป็น 14 ประการ ที่ทำให้การนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ประสบความสำเร็จด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

1. ทำการกำหนดเป้าหมายคุณภาพที่ตรงต่อความต้องการขององค์กรให้ชัดเจน
2. ระบุถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการผลิตสินค้าและบริการ
3. บุคลากรทุกคนและผู้บริหารทุกระดับเปิดใจ และยอมรับแนวทางการบริหารจัดการและวิธีการดำเนินในรูปแบบใหม่ๆที่ไม่เคยชินอย่างรูปแบบเก่า
4. บุคลากรทุกคนต้องมั่นใจต่อระบบคุณภาพที่นำไปปฏิบัติว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องและยึดมั่นพร้อมทั้งดำเนินงานตามแนวทางระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่วางแผนไว้อย่างต่อเนื่อง จะไม่นำข้อมูลที่ได้ภายหลังในการสำรวจความคิดเห็นมาปรับและยกเลิกวิธีการของระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
5. ทำการปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งจัดเก็บบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงาน ประมวลผลและนำมาแสดงผลในรูปสถิติ เพื่อเปรียบเทียบวิธีการทำงานที่ถูกต้องให้ทราบถึงวิธีการเพิ่มคุณภาพของงานที่ถูกต้อง

6. ทำการฝึกอบรมความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรให้แก่บุคลากรทั่วทั้งหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
7. พัฒนาระบบการบริหารที่ให้นักงานทุกคนมีส่วนร่วม เพื่อสร้างภาวะผู้นำให้บุคลากรและเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในงาน
8. ยกเลิกสิ่งที่สร้างความวิตกกังวลในด้านต่างๆ เช่น ปริมาณการผลิตต่อวันเพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ
9. ลดความขัดแย้งและอุปสรรคในการดำเนินงานระหว่างพนักงาน และระหว่างหน่วยงาน โดยส่งเสริมให้พนักงานทำงานเป็นทีม
10. ยกเลิกการสร้างและเลิกใช้คำขวัญที่เลศนัยที่จะนำมาใช้จูงใจกับพนักงานหากยังระบุวิธีการที่ทำให้ไปถึงเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพได้ไม่ชัดเจน
11. นำวิธีการ PDCA เข้ามาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงาน
12. เลิกวิธีการและหลีกเลี่ยงการประเมินผลที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงานกระตุ้นให้คนทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ
13. สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมและให้การศึกษาระยะยาวต่อเนื่อง
14. ควรลงมือปฏิบัติงานอย่างมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายเพื่อให้เห็นถึงความสำเร็จของการร่วมมือร่วมใจ และความเป็นหนึ่งเดียวกันแสดงความคิดเห็น ฝ่ายบริหารควรใช้วิธีที่สร้างสรรค์มาดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย

Crosby (1986 : 87-89) ได้เรียบเรียงและเขียนงานเรื่อง Quality is Free ในการสร้างคุณภาพของ ครอสบี้ เน้นการทำงานเป็นทีมและลดของเสียให้เป็นอย่างน้อย ตามแนวความคิดการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของ ครอสบี้ ประกอบด้วย 14 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การรับผิดชอบและความมุ่งมั่นของผู้บริหารในเรื่องของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
2. จัดตั้งทีมงานบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและดำเนินการตามแนวทางคุณภาพที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง
3. จัดระบบและวิธีการวัดคุณภาพที่ชัดเจน เพื่อใช้เป็นตัววัดผลการดำเนินงานตามแนวทางคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่ปฏิบัติในองค์กร
4. ผลการปฏิบัติงานในองค์กรตามวิธีการการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่จัดได้มาประเมินคุณค่าแห่งคุณภาพที่เกิดขึ้น
5. กระตุ้นให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญ และในความจำเป็นที่จะต้องสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร และชี้ให้เห็นถึงความสำคัญในการนำวิธีการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้
6. รมรงค์ให้บุคลากรของทุกขั้นตอนในกระบวนการปฏิบัติงาน ตรวจสอบงานทุกครั้งก่อนส่งมอบให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องถัดไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. รณรงค์ให้พนักงานลดปริมาณงานที่เสียหรือความผิดพลาดของงานให้น้อยลง และไม่ให้เกิดความผิดพลาดหรือให้ความผิดพลาดเป็นศูนย์

8. จัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

9. จัดให้มีวันลดของเสียให้เป็นศูนย์ (Zero Defect Day) เพื่อให้เกิดเป็นประเพณีและแสดงออกถึงความมุ่งมั่นให้เกิดการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

10. กำหนดเป้าหมายเกี่ยวกับคุณภาพที่องค์กรต้องการให้มีความชัดเจน

11. มีการจัดเก็บข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้มาใช้บริหารแก้ไขปัญหาด้วยข้อเท็จจริง

12. สร้างจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพ

13. ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารและการสร้างคุณภาพ

14. สร้างความมั่นใจในการทำงานเป็นทีมจะทำให้เกิดคุณภาพ

Juran (1989 : 70-73) พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร โดยแนวคิดของเขามุ่งเน้นในเรื่องการทำงานเป็นทีมของบุคลากร โดยการนำหลักบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดความสำเร็จซึ่งจะต้องประกอบด้วยความเป็นทั้ง 10 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้ คือ

1. กระตุ้นให้พนักงานเห็นถึงความจำเป็นต้องมีการปรับปรุงคุณภาพ
2. กำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพให้ชัดเจนและปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง
3. การพัฒนาองค์กรไปสู่คุณภาพ ต้องดำเนินการสร้างทีมบริหารคุณภาพที่มุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรม
4. ให้พนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมการศึกษาอย่างต่อเนื่องและระยะยาว
5. ดำเนินตามแนวทางการสร้างคุณภาพทั่วทั้งองค์กรตามที่กำหนดไว้ เพื่อการแก้ไขปัญหาให้ลดลงและนำไปสู่องค์กรแห่งคุณภาพ
6. จัดทำรายงานความก้าวหน้าของงานที่ปฏิบัติตามที่กำหนด
7. รณรงค์ให้พนักงานทุกคนมีจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพตลอดเวลา และแสดงออกถึงความรับผิดชอบในเรื่องของคุณภาพ

8. มีการจัดนำเสนอผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและนำเสนอด้วยสื่อที่สามารถเข้าใจได้ง่ายๆ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมและรับทราบ

9. มีการเก็บและจัดบันทึกข้อมูลในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

10. ทำการพัฒนากระบวนการของงานและสร้างกระบวนการทำงานให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกันอย่างราบรื่นและจัดให้มีการทำงานเป็นทีมแบบคร่อมสายงาน

Dale (1994 : 20) ได้ทำการศึกษาแนวคิดของครอสบี้ จูรันและเดมมิ่ง พบว่าแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของนักวิชาการทั้ง 3 ท่านให้ความสำคัญในเรื่องต่างๆ ไว้

ดังนี้ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรตามแนวคิดของ 1. ครอสบี้ ให้ความสำคัญในเรื่องการสร้าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แรงจูงใจในการทำงานทั่วทั้งองค์กร 2. เดมมิ่ง ให้ความสำคัญเรื่องการใช้กระบวนการทางสถิติเพื่อควบคุมและวิเคราะห์การดำเนินการ และ 3. จูรัน ให้ความสำคัญในเรื่องการบริการโครงการ

พลพร แสงบางปลา (2539 : 24) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบแนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของนักวิชาการทั้ง 3 ท่านและสรุปปรัชญาและแนวความคิดของปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของจูรัน ครอสบี และเดมมิ่ง ไว้ดังนี้ ผลการศึกษาพบว่า จูรัน มีความคิดว่าผู้จัดการมีหน้าที่อยู่ในระดับสม่ำเสมอและ (2) สร้างการเปลี่ยนแปลง (Create Change) เมื่อถึงจุดที่องค์กรต้องการความเปลี่ยนแปลง ส่วนครอสบี เน้นปรัชญาไว้ 2 ข้อคือ 1. คุณภาพคือสิ่งที่ได้มาโดยไม่เกิดค่าใช้จ่าย และ 2.มาตรฐานการปฏิบัติงานคือการไม่มีความสูญเสีย และผลการศึกษาพบว่าแนวคิดของเดมมิ่ง มีปรัชญาที่คล้ายคลึงกับ จูรันเพียงแต่เพิ่มในเรื่องการควบคุมงานทุกอย่างต้องนำวิธีการทางสถิติมาใช้

2.2.6 การนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้ในองค์กร

การนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้ในองค์กรสามารถกระทำได้หลายรูปแบบ แต่ละองค์กรอาจจะใช้รูปแบบที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ แต่เป้าหมายสูงสุดของแต่ละองค์กร คือ ความพึงพอใจของลูกค้า การนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้ในองค์กรมี 3 แนวทางดังต่อไปนี้ (วิระพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. 2543 :14-15) คือ

1. การศึกษา ผู้บริหารขององค์กรควรศึกษาทำความเข้าใจแม่แบบของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่มีใช้กันอยู่แล้วในองค์กรอื่นๆ เช่น แม่แบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของ JUSE, แม่แบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของ KANO หรือแม่แบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ของ JATCO เพื่อคัดเลือกแม่แบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรของตนเอง ในขั้นตอนการศึกษานี้สามารถกระทำได้หลายวิธี เช่น อาจจะใช้วิธีการเข้าร่วมการประชุมสัมมนาในหัวข้อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรกับหน่วยงานภายนอกหรืออาจจะเชิญผู้เชี่ยวชาญภายนอกมาบรรยายในบริษัท หรืออาจจะศึกษาด้วยตนเองจากเอกสารตำราต่างๆ

2. ตรวจสอบวินิจฉัย นำแม่แบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่คัดเลือกไว้ มาวินิจฉัยเปรียบเทียบกับวิธีที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน จะทำให้ค้นพบจุดแข็งและจุดอ่อนที่จะต้องปรับปรุง

3. จัดทำแผน นำจุดอ่อนที่ค้นพบและจะต้องปรับปรุง มาวิเคราะห์ว่าจะต้องทำอะไรบ้าง เมื่อไร โดยการทำให้แผนการปรับปรุงในระยะยาว

2.2.7 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

ระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรจะไม่มีสูตรสำเร็จตายตัว และมีแนวคิดหรือวิธีการที่หลากหลายและแตกต่างกันตามประสบการณ์ของนักวิชาการและนักปฏิบัติต่างๆ (วิฑูรย์ สิมะ โชคดี. 2543 : 268) ดังนั้นการนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรไปปฏิบัติในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จได้นั้นมิใช่เรื่องง่ายนัก ถ้าขาดการปฏิบัติอย่างจริงจังต่อเนื่องจากผู้บริหารและพนักงานทุกคนในองค์กร นอกจากระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรไม่มีสูตรสำเร็จตายตัวที่ส่งผลต่อการนำไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆ อีกดังต่อไปนี้ (สถาบันส่งเสริมเทคโนโลยี.2544 : 5) คือ

1. ปัญหาและวิกฤตการณ์
2. วิสัยทัศน์ พันธกิจและนโยบาย
3. ภาวะผู้นำ
4. ผลประโยชน์ร่วมกัน
5. การลงทุน
6. การเปลี่ยนแปลง
7. การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม
8. ความเสียสละและอดทน

นอกจากปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวแล้ว นักวิชาการทางการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรยังได้สรุปสาเหตุหลักๆ ของความล้มเหลวในการนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรไปปฏิบัติในองค์กร (วิฑูรย์ สิมะ โชคดี.2543: 275) ได้แก่

1. ขาดความตั้งใจจริงในการดำเนินกิจกรรม TQM จากฝ่ายบริหาร
2. ขาดแคลนวัตถุดิบ แรงงาน ข้อมูลข่าวสารและความคิดริเริ่ม
3. ขาดความสนใจและความร่วมมือจากพนักงานงานทุกระดับ
4. พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทของตนเอง

2.2.8 ข้อดีและข้อเสียของระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

หลักการบริหารทุกระบบย่อมมีข้อดีและข้อเสียอยู่เสมอ สำหรับหลักการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีข้อดีดังต่อไปนี้ (วรภัทร์ ภูเจริญ. 2542 :81) คือ

1. ถือเป็นรางวัลสูงสุดแล้ว โอกาสจะได้รับมีน้อยมาก
2. นอกจากจะทำการบริหารให้ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ทั้งสามด้านต้องดีแล้ว ยังต้องดีที่สุดในระดับโลกหรือระดับชาติ

ข้อเสียของระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีดังต่อไปนี้ คือ

1. ทำได้ยาก หลายๆ บริษัทชั้นนำของโลกใช้เวลาไม่ต่ำกว่าห้าปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า.

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อ **87850** อย่างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ผู้บริหารต้องเก่งจริงๆ ตั้งใจมากๆ
3. ไม่มีรางวัลนี้ในประเทศไทย
4. หากกรรมการเก่งๆเป็นที่ยอมรับได้ยาก

2.3 การนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้ในสถาบันอุดมศึกษา

การนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ในวงการศึกษาซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานการให้บริการซึ่งการศึกษาระดับอุดมศึกษามีเป้าหมายในการผลิตบัณฑิตสาขาวิชาต่างๆให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ รวมถึง การให้บริการงานวิชาการ การวิจัยและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของประเทศชาติ

Sheer,Teeter (1991: 7-11) ได้กล่าวว่าในปี 1992 มีสถาบันอุดมศึกษา 220 แห่ง ในประเทศสหรัฐอเมริกา นำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้และจะเพิ่มจำนวนมากขึ้น โดยการนำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักสำคัญ 5 ประการคือ

1. สถาบันอุดมศึกษามีภารกิจหน้าที่หลักๆคือ งานสอน งานวิชาการและงานในการบริการชุมชน ทั้งนี้ต้องกำหนดกลุ่มใช้บริการด้านต่างๆ ให้ชัดเจนและสร้างความพึงพอใจให้เกิดกับลูกค้าแต่ละกลุ่มซึ่งลูกค้าตามแนวคิดของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร คือ ลูกค้าภายใน ซึ่งหมายถึงบุคลากรฝ่ายต่างๆ และลูกค้าภายนอก หมายถึง กลุ่มผู้ใช้บริการ คือ นักศึกษาและผู้ใช้บริการงานวิชาการ

2. การดำเนินการวิधिปฏิบัติในด้านต่างๆ อย่างเป็นระบบและมีเป้าหมายชัดเจน ซึ่งในการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีระบบตามแนวทางของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร จะยึดรูปแบบการนำวิधिทาง PDCA เข้ามาใช้โดย 1. การวางแผน (Plan,P) คือก่อนปฏิบัติงานต้องมีการวิเคราะห์จัดทำแผนงาน หรือสาเหตุของปัญหาให้ถูกต้อง 2. การปฏิบัติ(Do,D) ให้ดำเนินการตามที่ออกแบบหรือตั้งแนวทางการปฏิบัติไว้ 3.การตรวจสอบผลงานที่ปฏิบัติ (Check, C) หรือทำการเก็บข้อมูลตรวจสอบกับแผนที่กำหนดไว้และ 4. นำผลงานที่ปฏิบัติไปแล้วมาปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด (Act,A) สถาบันอุดมศึกษาสามารถนำวิधिการแบบ PDCA มาใช้ได้ทุกจุดของหน่วยงานทั้งในด้านการเรียนการสอนก็จะสามารถพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพได้

3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ สถาบันอุดมศึกษาสามารถจำเป็นต้องพัฒนามูลากรอย่างต่อเนื่อง โดยการพัฒนาศึกอบรมสัมมนา และศึกษาต่อเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ทันเทคโนโลยี

4. การมองการณ์ไกล การกำหนดภารกิจและการให้ความสำคัญต่อลูกค้า จำเป็นอย่างยิ่งที่บุคคลทั้งองค์กรต้องมีความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญต่อองค์กรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง จึงจะส่งผลต่อการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานไปสู่สิ่งที่ดีขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. พันธะผูกพัน การให้ความสำคัญต่อการนำวิธีบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาดำเนินการจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเริ่มจากการตัดสินใจจากผู้บริหารระดับสูงและกำเนิดเป็นนโยบาย และมั่นใจว่าการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรจะเป็นวิธีการซึ่งนำมาด้านคุณภาพและสิ่งที่ดีกว่าในอนาคตขององค์กร

Banta (11-12) ได้ศึกษาและนำกระบวนการบริหารทั่วทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานราชการ โดยได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนปรับปรุงการศึกษาในระดับอุดมศึกษา (Fund for Improvement of Postsecondary Education : FIPSE) โดยทำการศึกษาเรื่อง วิธีการนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้ในสถาบันอุดมศึกษา โดยใช้ระยะเวลาศึกษาระหว่างปีรวม 3 ปี คือตั้งแต่ ค.ศ. 1989-1991 และนำเสนอหลักการแนวคิดต่างๆที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร โดยนำเสนอในรูปแบบบทความหนังสือ ตีพิมพ์เผยแพร่ให้แก่สถาบันการศึกษาที่สนใจ นำไปศึกษาและประยุกต์ใช้ในสถาบันการศึกษาของตนเอง Banta ได้จัดสัมมนาขึ้นในเดือนพฤษภาคม ค.ศ. 1992 ที่รัฐเทนเนสซี โดยเชิญผู้ประสานงานด้านการปรับปรุงคุณภาพ จากมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงจากการนำกระบวนการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ไปประยุกต์ใช้กับสถาบันการศึกษาของตนและประสบความสำเร็จทั้ง 7 แห่ง ซึ่งประกอบไปด้วย มหาวิทยาลัยแมริแลนด์ มหาวิทยาลัยเทนเนสซี มหาวิทยาลัยมิชิแกน มหาวิทยาลัยเพนซิลวาเนีย มหาวิทยาลัยคอนซิล มหาวิทยาลัยมินิโซตา และสถาบันเทคโนโลยีแห่งเวอร์จิเนีย ผลจากการสัมมนาดังกล่าวมีประเด็นที่สำคัญ คือ การพิจารณาคุณลักษณะของมหาวิทยาลัย สถาบันอุดมศึกษาที่เน้นเรื่องคุณภาพ (Quality-Oriented Institution) ควรมีคุณลักษณะ 14 ประการดังนี้

1. มีการให้สัญญาถึงความจำเป็นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและตลอดไป บุคลากรของสถาบันการศึกษาจะคิดค้นวิธีการที่จะทำสิ่งที่ดีขึ้นกว่าเดิมเสมอ
2. มีการระบุถึงกลุ่มผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการศึกษา เช่น นักเรียน ชุมชน ผู้ใช้งานวิจัย ออกจากกันให้ชัดเจน และมีการระบุถึงสิ่งที่กลุ่มผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มต้องการได้รับการเข้ารับบริการ
3. กำหนดความจำเป็นการให้บริการออกเป็นด้านต่างๆ ตามกลุ่มผู้ใช้บริการต้องการซึ่งจัดทำโดยระบุเป็นพันธกิจของสถาบันการศึกษา
4. ระบุค่านิยมในการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ลูกค้ากลุ่มต่างๆที่จะไปสู่การปฏิบัติอย่างมุ่งมั่นและจริงจัง
5. พัฒนาวิสัยทัศน์ของสถาบันที่ควรเป็นอนาคต
6. เป็นผู้นำที่เข้มแข็ง สื่อสาร ได้อย่างต่อเนื่องกับคณาจารย์ เจ้าหน้าที่และนิสิตนักศึกษาถึงภารกิจ เป้าหมาย ค่านิยมและวิสัยทัศน์ในด้านต่างๆ
7. ระบุถึงกระบวนการที่วิกฤติ ในด้านการสอน การวิจัยและการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. ปรับความเหมาะสมระหว่างวิธีการนาระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้งานของกิจกรรมด้านต่างๆ

9. แบ่งปันการให้โอกาสในการศึกษาอย่างต่อเนื่องแก่บุคลากรต่างๆ ทั้งในด้านของกระบวนการกลุ่มและทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

10. ใช้ทีมที่มาจากหลายสาขา (Cross-Functional Teams) เพื่อปรับปรุงกระบวนการมีการทำงานร่วมกับผู้สนับสนุนการศึกษาต่างๆ สร้างคุณภาพในแต่ละขั้นตอนและตัดการขึ้นตรงต่อการตรวจสอบเพื่อประสบความสำเร็จในเรื่องคุณภาพ

11. ผลักดันการตัดสินใจไปสู่บุคลากรระดับล่างอย่างเหมาะสมโดยเสริมสร้างทัศนคติที่มีต่อการขึ้นตรงต่อสถาบันการศึกษาและความเชื่อต่อสถาบัน

12. วางรากฐานการตัดสินใจการจัดสรรทรัพยากรจากข้อมูลโดยวิธีการเชิงปริมาณการคิดทักษะต่างๆ การแก้ปัญหาโดยกลุ่ม ที่เน้นความเกี่ยวข้องกับกระบวนการทางสถิติซึ่งแนวการทำงานต่างๆ ทั้งหมดนี้ควรใช้อย่างแพร่หลายทั่วทั้งสถาบันมีการมองสถาบันในฐานะขององค์กรการที่กำลังต้องเรียนรู้มีการส่งเสริมการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษา การวิจัยและการให้บริการ

13. ศึกษาขยายผลและประเมินกระบวนการผลิตของผลงานต่างๆสร้างกิจกรรมที่มุ่งเน้นการให้ความตระหนักกับการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กับคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นิสิตนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ให้การสนับสนุนสถาบัน นายจ้างและสมาชิกของชุมชน

14. ให้ความสำคัญและให้รางวัลกับผู้ที่ทำงานหนักในด้านการปรับปรุงคุณภาพ
สรุปว่าการปรับปรุงคุณภาพทั้ง 14 ข้อข้างต้น ถือว่าเป็นประเด็นสำคัญซึ่งถือเป็นรากฐานในการปรับปรุงคุณภาพทั่วทั้งองค์กร หากจะนำไปปฏิบัติจะต้องดำเนินการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กร

2.4 เกณฑ์การตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บัลด์ดริจ

Juran (1989 : 108) กล่าวว่า เกณฑ์การตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บัลด์ดริจ เป็นเกณฑ์การตัดสินคุณภาพแบบการบริหารทั่วทั้งองค์กรที่ดีที่สุด รางวัลนี้ได้ตั้งขึ้นเพื่อเป็นเกียรติแก่อดีตรัฐมนตรีกระทรวงพาณิชย์ของประเทศสหรัฐอเมริกา คือ มัลคอล์ม บัลด์ดริจ ซึ่งประสบอุบัติเหตุและถึงแก่กรรมเมื่อปี 2530 โดยมีวัตถุประสงค์คือ

1. เพื่อส่งเสริมให้เห็นความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของแต่ละหน่วยงานเพื่อเศรษฐกิจโดยรวมของชาติ

2. เพื่อให้การรับรององค์กรหรือหน่วยงานที่มีการปรับปรุงผลผลิตการบริหารและการดำเนินงานให้เห็นผลเป็นที่ประจักษ์ชัด โดยพิจารณาคัดเลือกผู้ที่เหมาะสมได้รับรางวัล

3. เพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างองค์กรและหน่วยงานต่างๆเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติหรือวิธีดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ

2.4.1 ยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บัลด์ริจ ที่สำคัญคือ

2.4.1.1 สร้างเกณฑ์ (Criteria) ที่มีมาตรฐานสูงและเป็นที่ยอมรับจากส่วนรวม เกณฑ์ดังกล่าวมีเป้าหมายที่ชัดเจน โดยกำหนดขึ้นมาจากพื้นฐานของแนวคิดและค่านิยมหลักให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เป็นเงื่อนไขที่จำเป็นอันจะส่งผลให้องค์กรหรือหน่วยงานมีคุณภาพ โดยแบ่งเป็นปัจจัยใหญ่ๆ 7 ด้านซึ่งได้แก่ 1. ความเป็นผู้นำ 2. การวางแผนกลยุทธ์ 3. การมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด 4. สารสนเทศและการวิเคราะห์ 5. การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 6. การจัดการกระบวนการและ 7. ผลลัพธ์ทางธุรกิจ

2.4.1.2 กำหนดวิธีการประเมินผลการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานโดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดไว้ซึ่งแบ่งเป็น 20 ข้อย่อยใน 7 ปัจจัยใหญ่นั้น เป็นตัวแปรหรือตัวชี้วัดในการประเมินผลการพัฒนาการปฏิบัติของหน่วยงาน และมีคู่มือการให้คะแนนซึ่งในแต่ละปัจจัยจะมีการประเมินผลใน 3 มิติ คือ ในด้านวิธีที่ใช้ การปฏิบัติและผลที่ได้รับแล้วแต่ว่าข้อใดจะต้องประเมินในมิติใด ตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในคู่มือโดยให้หน่วยงานนั้นๆ เป็นผู้ประเมินเองแล้วสถาบันจะมีคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลอีกครั้งหนึ่ง หลังจากนั้นมีการรายงานผลเป็นข้อมูลย้อนกลับซึ่งเป็นเสมือนรายงานสรุปที่ชี้ให้เห็นถึงจุดที่ควรส่งเสริมหรือจุดด้อยที่ต้องปรับปรุงแก้ไขให้หน่วยงานนั้นๆรับทราบประกอบในการวัดผลการปฏิบัติงานของสถาบันคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บัลด์ริจ

2.4.1.3 กำหนดหลักการในการติดต่อสื่อสารกันทั้งภายในหน่วยงานเอง ระหว่างหน่วยงานกับสถาบันและระหว่างหน่วยงานต่างๆ การติดต่อสื่อสารดังกล่าวจะกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือและขยายการมีส่วนร่วมของหน่วยงานต่างๆเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นพื้นฐานที่จะก่อให้เกิดเครือข่ายที่มีการแลกเปลี่ยนและใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บัลด์ริจ อันเป็นวัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์ข้อนี้

2.4.2 ผลที่เกิดขึ้นหลังจากนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บัลด์ริจ มาใช้ในองค์กร

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บัลด์ริจ และยุทธศาสตร์ทั้ง 3 ประการนี้ได้ก่อให้เกิดการพัฒนาที่สำคัญในหน่วยงานและองค์กรต่างๆ คือ 1. ทำให้เกิดการประเมินผลภายในหน่วยงาน 2. มีการนำรูปแบบของระบบการให้รางวัลนี้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการปฏิบัติงานและ 3. ทำให้เกิดโปรแกรมการฝึกอบรมที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรของหน่วยงานต่างๆ

ในระยะแรกที่เริ่มก่อตั้งในปี พ.ศ. 2530 สถาบันรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บัลด์ริจ จะรับผู้สมัครเป็นสมาชิกและเข้ารับการคัดเลือกให้ได้รับรางวัลเฉพาะหน่วยงานหรือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยนาให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์กรทางธุรกิจ คือ เป็นหน่วยงานที่แสวงหาผลกำไรเท่านั้น ต่อมาจึงได้เริ่มขยายการดำเนินงานเข้าสู่หน่วยงานที่ไม่ได้แสวงหาผลกำไร เช่น หน่วยงานด้านการศึกษาและสาธารณสุข โดยเฉพาะหน่วยงานด้านการศึกษาได้เริ่มโปรแกรมนำร่องในปี พ.ศ. 2536 โดยมีแนวคิดหลักดังนี้

เป้าหมายหลักของการศึกษา คือ จะต้องให้ความสำคัญที่สุดกับเรื่องการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงประสิทธิภาพโดยรวมของสถาบันศึกษา โดยให้มีการใช้ทรัพยากรและบุคลากรให้เป็นประโยชน์สูงสุด มีภาวะผู้นำ มีการเรียนรู้และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การมีส่วนร่วมของผู้ร่วมงาน การแสวงหาผู้ร่วมดำเนินการทั้งภายในและภายนอกวงการ การบริหารจัดการโดยใช้ข้อมูลและข้อเท็จจริง ความรับผิดชอบต่อสังคมการให้บริการที่รวดเร็วและเน้นที่ผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา หรือพิจารณาผลการปฏิบัติงาน โดยเทียบกับสถาบันศึกษาที่มีผลการปฏิบัติงานดีแล้ว

ทั้งนี้โดยมียุทธศาสตร์ในการดำเนินงานเช่นเดียวกับองค์กรทางธุรกิจ คือมีการประเมินผลทั้งภายในและจากภายนอกสถานศึกษา โดยใช้เกณฑ์ประเมินผลทางการศึกษาที่แบ่งตามปัจจัยที่จำเป็น 7 ด้านรวม 20 หัวข้อย่อย เช่นเดียวกับเกณฑ์ตามทีกล่าวแล้วข้างต้น แต่เกณฑ์ดังกล่าวนี้ไม่ได้เป็นข้อกำหนดตายตัว เป็นเพียงปัจจัยสำคัญที่โรงเรียนทั่วไปควรจะต้องมีและควรจะต้องมีการประเมินเป็นประจำในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนา เป็นกลไกที่จะทำให้โรงเรียนได้รับการส่งเสริมปรับปรุงและเป็นการสร้างสรรค์ สำหรับเทคนิควิธีรูปแบบ หรือระบบที่จะใช้ในทางปฏิบัตินั้น อาจปรับเปลี่ยนยืดหยุ่นได้ตามความจำเป็นและยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องซึ่งขึ้นอยู่กับหลายตัวแปร เช่น ขนาดและประเภทของโรงเรียน ศักยภาพในการพัฒนาของโรงเรียน และของบุคลากร อย่างไรก็ตามความเข้าใจในการติดต่อสื่อสารที่ดีและการร่วมมือกัน น่าจะเป็นวิธีการที่เหมาะสมมากกว่าเทคนิควิธีพิเศษหรือเทคโนโลยีใดๆ (National Institute of Standards and Technology : 1995)

2.4.3 เกณฑ์การตัดสินรางวัลการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีลดולם บัลดัดจริง ประกอบด้วยปัจจัยใหญ่ๆ 7 ด้านซึ่งได้แก่

2.4.3.1 ด้านความเป็นผู้นำ (Leadership)ความเป็นผู้นำ หมายถึงความสำเร็จของผู้บริหารในการสร้างสรรค์และสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า ความเป็นผู้นำ ประกอบด้วย 2 หัวข้อย่อยดังนี้

2.4.3.1.1ระบบการนำ หัวข้อนี้ตรวจวินิจฉัยเกี่ยวกับ ระบบการนำว่าได้รับการออกแบบให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการผลักดันให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการตลอดจนคุณภาพขององค์กร ไปตามทิศทางที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์อย่างไร ระบบการนำได้แก่ การจัดให้มีองค์ประกอบทั้งปวงที่องค์ขึ้นเพื่อให้เกิดการแสดงบทบาท

และภาระหน้าที่ขององค์กรการนำอย่างมีประสิทธิภาพ หรือก่อให้เกิดการขึ้นและผลักดันให้ทั่วทั้งองค์กรมุ่งไปข้างหน้าตามทิศทางที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์

2.4.3.1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคมและความเป็นพลเมืองดีขององค์กร หัวข้อนี้ตรวจวินิจฉัยเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่อสาธารณะในด้านต่างๆ อาทิ ความปลอดภัย สุขอนามัย การจัดการของเสีย การป้องกันมลพิษและรักษาภาวะแวดล้อม ความมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน ดังกล่าวควรมีปฏิบัติการที่เป็นรูปธรรมและสามารถตรวจสอบได้

4.3.3.2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์

การวางแผนยุทธศาสตร์ หมายถึง การรวบรวมข้อกำหนดในการวางแผนและสร้างกลยุทธ์เพื่อประกันคุณภาพของผลผลิตและบริการ การวางแผนกลยุทธ์ 2 ประกอบด้วยหัวข้อย่อยดังนี้

4.3.3.2.1 กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์

หัวข้อนี้ตรวจวินิจฉัยเกี่ยวกับ คุณภาพของกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ เพื่อมุ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและเสริมสร้างความสามารถแข่งขันขององค์กร

4.3.3.2.2 กระบวนการนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ

หัวข้อนี้ตรวจวินิจฉัยเกี่ยวกับ คุณภาพของกระบวนการนำแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติขององค์กร

4.3.3.3 ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer and Market Focus)

การมุ่งเน้นที่ลูกค้า หมายถึง ผลของระบบซึ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า การรับฟังความต้องการและความคิดเห็นของลูกค้า ตลอดจนความสำเร็จในการตอบสนองสิ่งเหล่านี้ การมุ่งเน้นที่ลูกค้า ประกอบด้วย 2 หัวข้อย่อยดังนี้

4.3.3.3.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการและคาดหวังของลูกค้า

หัวข้อนี้ตรวจวินิจฉัยเกี่ยวกับวิธีการที่องค์กรหาความต้องการและคาดหวังของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

4.3.3.3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้ามีมากเพียงใด และจะปรับปรุงอย่างไร หัวข้อนี้ตรวจวินิจฉัยเกี่ยวกับ วิธี การที่องค์กรใช้ในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อนำเสียงสะท้อนจากลูกค้ามาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนนำมาเสริมสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

4.3.3.4 ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ (Information and Analysis)

สารสนเทศและการวิเคราะห์ หมายถึง ประสิทธิภาพของการเก็บรวบรวม ข้อมูลข่าวสาร / การวิเคราะห์และเน้นจุดสำคัญสำหรับการวางแผนและการปรับปรุงอย่างมีคุณภาพ สารสนเทศและการวิเคราะห์ ประกอบด้วย 3 หัวข้อย่อยดังนี้

4.3.3.4.1 การเลือกใช้ข้อมูลสารสนเทศ

หัวข้อนี้ตรวจวินิจฉัยเกี่ยวกับการกำหนดเลือกและการใช้ประโยชน์ สารสนเทศในกิจกรรมด้านการบริหารสาขาต่างๆขององค์กรเพื่อสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจ การวางแผน และการขับเคลื่อนให้เกิดการปรับปรุงสมรรถนะด้านต่างๆในระดับต่างๆของทั่วทั้งองค์กร

4.3.3.4.2 การเปรียบเทียบข้อมูลกับคู่แข่ง

4.3.3.4.3 ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลในบริษัท

หัวข้อนี้ตรวจวินิจฉัยเกี่ยวกับวิธีการรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ ในกิจกรรมด้านการบริหารสาขาต่างๆขององค์กร เพื่อสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจ การวางแผน และการขับเคลื่อนให้เกิดการปรับปรุงสมรรถนะด้านต่างๆในระดับต่างๆของทั่วทั้งองค์กร

4.3.3.5 ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Development & Management)

การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ความสำเร็จของ ความพยายามที่จะพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ของคุณภาพใน หน่วยงานและจุดประสงค์ของการปฏิบัติ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 3 หัวข้อย่อยดังนี้

4.3.3.5.1 ระบบการทำงาน

หัวข้อนี้ตรวจวินิจฉัยเกี่ยวกับระบบขององค์กรว่าช่วยส่งเสริมและจูงใจ ให้พนักงานพัฒนาตนเองและอุทิศกำลังใจและกำลังกายของตนให้แก่การบรรลุวัตถุประสงค์ของ องค์กรอย่างเต็มความสามารถอย่างไร

4.3.3.5.2 การศึกษา การอบรม และการพัฒนาบุคลากร

หัวข้อนี้ตรวจวินิจฉัยเกี่ยวกับ ระบบการศึกษา ฝึกอบรม และการพัฒนา บุคลากรว่าช่วยส่งเสริมความสามารถแข่งขันขององค์กรและช่วยยกระดับสมรรถนะ และสร้าง ความพึงพอใจให้แก่พนักงานอย่างไร

4.3.3.5.3 การอยู่ดีกินดีและความพึงพอใจของบุคลากร

หัวข้อนี้ตรวจวินิจฉัยเกี่ยวกับการ สร้างสรรค์สภาพแวดล้อม และ บรรยากาศในการทำงานให้มี ความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะเป็น ไปตามหลักนิเวศวิทยา และการ ยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน

4.3.3.6 ด้านการจัดการกระบวนการ (Process Management)

การจัดการกระบวนการ หมายถึง ประสิทธิภาพของระบบและการปฏิบัติให้มั่นใจในคุณภาพของทุกหน่วยงานรวมทั้งหน่วยงานข้างเคียงที่ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน การจัดการกระบวนการ ประกอบด้วย 3 หัวข้อย่อยดังนี้

4.3.3.6.1 การบริหารการผลิตและการบริการ

หัวข้อนี้ตรวจวินิจฉัยเกี่ยวกับ การบริหารการผลิตและการบริการขององค์กรว่า มีสมรรถนะเพียงที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่ และสมรรถนะนั้นได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องอย่างไร

4.3.3.6.2 การบริหารหน่วยงานสนับสนุน

หัวข้อนี้ตรวจวินิจฉัยเกี่ยวกับ การบริหารกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญๆว่าได้รับการออกแบบและการบริหารอย่างไร เพื่อให้มีสมรรถนะที่สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าภายในและภายนอกและสมรรถนะนั้นได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

4.3.3.6.3 การบริหารสมรรถนะของผู้ส่งมอบและสมรรถนะของลูกค้า

หัวข้อนี้ตรวจวินิจฉัยเกี่ยวกับ การบริหารสมรรถนะของผู้ส่งมอบและสมรรถนะของลูกค้าขององค์กรเพื่อให้มั่นใจได้ว่าวัตถุประสงค์ ชิ้นส่วนประกอบ การบริการที่ได้รับมาจากผู้ส่งมอบและการให้บริการแก่ลูกค้าขั้นสุดท้ายของลูกค้า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กร

4.3.3.7 ผลลัพธ์ทางธุรกิจ (Business Results)

ผลลัพธ์ทางธุรกิจ หมายถึง มาตรฐานในการแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าที่ประสบความสำเร็จ และการปรับปรุงคุณภาพด้วยมาตรการภายในที่เป็นเชิงปริมาณ ผลลัพธ์ทางธุรกิจ ประกอบด้วย 5 หัวข้อย่อยดังนี้

4.3.3.7.1 ความพึงพอใจของลูกค้า

4.3.3.7.2 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด

4.3.3.7.3 ผลลัพธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์

4.3.3.7.4 ผลลัพธ์ด้านผู้ส่งมอบและหุ้นส่วน

4.3.3.7.5 ผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติงานของบริษัท

2.5 การบริหารงานภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่ต้องมุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐาน และประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” สำหรับการประกันคุณภาพภายในนั้น หน่วยงานต้นสังกัดและเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถานศึกษาจะต้องดำเนินการให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่กระทำอย่างต่อเนื่องตลอดจนจัดทำรายงานเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชนทุกปี เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรับรองการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก โดย “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา” เรียกโดยย่อว่า “สมศ.” การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินผลและติดตามตรวจสอบและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายในโดยบุคลากรของสถานศึกษาเองหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษา ซึ่งในส่วนของศึกษาระดับอุดมศึกษาปัจจุบันหน่วยงานต้นสังกัดก็คือทบวงมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เงินกว่าหน่วยงานนี้จะถูกยุบรวม

กับกระทรวงศึกษาธิการ ศาสนาและวัฒนธรรม เมื่อปี พ.ศ. 2545 ตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ทบวงมหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาและได้กำหนดนโยบายในการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการกำกับดูแลคุณภาพการศึกษามาตั้งแต่ พ.ศ. 2539 ทั้งนี้ภายใต้หลักการสามประการ คือ การให้เสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom) ความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบันฯ (Institutional Autonomy) และความพร้อมของสถาบันฯ ที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability) สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในสถาบันฯ เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา โดยมุ่งเน้นให้มีการสร้างระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ขององค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพ ซึ่งปัจจุบันทบวงฯ ได้กำหนดไว้ 9 องค์ประกอบ จากนั้นจึงจัดให้มีระบบการตรวจสอบ (Quality Audit) และระบบการประเมิน (Quality Assessment) ผลการดำเนินงานของสถาบันฯ เพื่อให้ทราบถึงจุดอ่อนจุดแข็งที่จะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการจัดการศึกษาของสถาบันฯ อย่างต่อเนื่องสถาบันฯ แบ่งระบบการบริหารงานเป็น 2 ระบบ คือ หน่วยงานทางวิชาการและหน่วยงานบริการ โดยหน่วยงานด้านวิชาการจะมีองค์ประกอบในการประกันคุณภาพฯ 9 องค์ประกอบ ส่วนหน่วยงานด้านการบริหารมีองค์ประกอบในการประกันคุณภาพฯ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและตามความจริงของหน่วยงาน หากพิจารณาจากทุกองค์ประกอบจะเห็นว่าสถาบันฯ มีผลการดำเนินงานเฉลี่ย 3.38 แสดงว่าระดับผลการดำเนินงานของสถาบันฯ มีระดับผลการดำเนินงานปานกลาง โดยองค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นองค์ประกอบที่มีผลการดำเนินงานมากที่สุด ระดับคะแนนอยู่ที่ 3.77 แต่หากพิจารณาในแต่ละคะแนนจะเห็นว่า คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์เป็นคณะที่มีผลดำเนินงานเป็นลำดับที่มากที่สุดคือ 3.73 หน่วยงานด้านการบริการของสถาบันฯ ซึ่งมีบัณฑิตวิทยาลัยมีระดับการดำเนินงานที่ 3.18 การดำเนินงานระดับปานกลาง สำนักงานอธิการบดีมีระดับการดำเนินงานที่ 3.62 การดำเนินงานอยู่ที่ระดับปานกลาง สำนักทะเบียนและประมวลผลเป็นหน่วยงานที่มีระดับการดำเนินงานที่ 3.25 การดำเนินงานอยู่ที่ระดับปานกลางเช่นกัน สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์เป็นเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่าการณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน่วยงานที่มีระดับการดำเนินงานที่ 4.17 ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่ดี สำนักหอสมุดกลางเป็นหน่วยงานที่มีระดับการดำเนินงานที่ 4.47 ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่ดี สำนักวิจัยการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศระดับการดำเนินงานที่ 3.58 เป็นการดำเนินงานระดับปานกลาง และหน่วยงานตรวจสอบภายในระดับการดำเนินงานที่ 3.65 ซึ่งเป็นการดำเนินงานระดับปานกลางเช่นกัน

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นมหาวิทยาลัย ตามพระราชบัญญัติ สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ.๒๕๒๘ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การศึกษา การค้นคว้าวิจัย และการพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยี เพื่อความก้าวหน้า ทางอุตสาหกรรม และ เศรษฐกิจของประเทศ เดิมที สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พ.ศ.๒๕๑๔ ด้วยการรวม วิทยาลัย โทecomนาคนนทบุรี วิทยาลัยเทคนิคพระนครเหนือ และวิทยาลัยเทคนิคธนบุรี เข้าด้วยกัน โดยแต่ละแห่งมีฐานะเป็น วิทยาเขต วิทยาลัยโทecomนาคนนทบุรี เป็นสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตนนทบุรี และในปีเดียวกันนั้น ได้ย้ายไปที่ อำเภอลาดกระบัง เป็นวิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประกอบด้วยพระนาม "พระจอมเกล้า" ซึ่งได้รับพระมหากรุณาธิคุณ โปรดเกล้า โปรดกระหม่อมพระราชทานตามพระบรมนามาภิไธย แห่งพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว และมีพระบรมราชานุญาตให้อัญเชิญตรา "พระมหามงกุฎ" มาเป็นสัญลักษณ์แห่งสถาบันฯ ด้วย นับเป็นสิ่งอันศักดิ์สิทธิ์ และเป็นมหายัญญ์ยิ่ง ส่วนคำว่า "เจ้าคุณ ทหาร" นั้น มีไว้เพื่อเป็นอนุสรณ์แก่ท่านเจ้าพระยาสุรรังษ์ไวยวัฒน์ (วร บุนนาค) หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า "เจ้าคุณทหาร" ตามที่ ท่านเลี่ยม พรตพิทยพยัต ทายาทของท่าน ได้แจ้งความประสงค์ไว้ในการบริจาคที่ดิน ที่เป็นที่ตั้งของสถาบันฯ ในปัจจุบัน

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง หรือที่นิยมเรียกกันทั่วไปว่า "พระจอมเกล้าลาดกระบัง" มีประวัติ ความเป็นมาดังนี้

- 2503 - ก่อตั้งศูนย์ฝึกโทecomนาคนนทบุรี สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ
- 2507 - ศูนย์ฝึกโทecomนาคนนทบุรี ได้ปรับฐานะเป็นวิทยาลัยโทecomนาคนนทบุรี
- 2514 - สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ได้ก่อตั้งขึ้น โดยมีวิทยาลัยโทecomนาคนนทบุรีเป็น วิทยาเขตนนทบุรีต่อมาในปีเดียวกันได้ย้ายมาอยู่ที่เขตลาดกระบัง และเปลี่ยนชื่อเป็นวิทยาเขต เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- 2515 - วิทยาลัยโทecomนาคนนทบุรี เปลี่ยนเป็นคณะวิศวกรรมศาสตร์
- วิทยาลัยวิชาการก่อสร้าง โอนสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และเปลี่ยนชื่อเป็นคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2517 - สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ได้โอนสังกัดจากกระทรวงศึกษาธิการมาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

2520 - สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าวิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้จัดตั้งคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ ขึ้นเพื่อผลิตครูอาชีวศึกษาสำหรับวิทยาลัยเทคนิคและอาชีวศึกษาต่างๆ และให้การศึกษาแก่นักวิจัยทางวิทยาศาสตร์

2522 - วิทยาลัยเกษตรเจ้าคุณทหาร โอนสังกัดจากกระทรวงศึกษาธิการมาสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าวิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบังและเปลี่ยนชื่อเป็นคณะเทคโนโลยีการเกษตร

2524 - ได้จัดตั้งสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์

2528 - สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าวิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้มีฐานะเป็นมหาวิทยาลัยอิสระ ตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ. 2528 และมีชื่อเต็มว่า “สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” หรือเรียกสั้นๆ ว่า “พระจอมเกล้าลาดกระบัง”

2528 - ได้จัดตั้งบัณฑิตวิทยาลัย

2531 - ได้จัดตั้งคณะวิทยาศาสตร์ โดยแยกออกจากคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์

2534 - ได้จัดตั้งสำนักหอสมุดกลาง

2538 - ได้จัดตั้งวิทยาเขตชุมพร

2539 - ได้จัดตั้งคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักทะเบียนและประมวลผลการประกันคุณภาพการศึกษาพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

ตามที่ทบวงมหาวิทยาลัยได้มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา มาตั้งแต่มีการก่อตั้งทบวงมหาวิทยาลัย แต่ยังมีได้มีระบบควบคุมคุณภาพให้ครบทุกภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาทบวงฯ จึงได้มีแนวคิดในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาที่พิจารณาครอบคลุมในทุกภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา และเริ่มมีการดำเนินการอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมในประเทศไทย ตั้งแต่ พ.ศ. 2537 เมื่อที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย ในคราวประชุมระหว่างวันที่ 28-29 ตุลาคม พ.ศ. 2537 ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้มีการเสนอหลักการแนวทางและวิธีการในการประกันคุณภาพทางวิชาการในมหาวิทยาลัยไทยขึ้นเป็นครั้งแรก

เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 ทบวงมหาวิทยาลัยจึงได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ต่อมาจึงได้มีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ทุกระดับตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ในหมวด 6 มาตรฐาน และการประกันคุณภาพ

การศึกษา มาตรา 47 กำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายนอก มาตรา 48 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบริการเชิงงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพการศึกษาภายใน และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยกฎหมายดังกล่าวกำหนดให้มีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในอย่างน้อย 1 ครั้งในทุก 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน มาตรา 72 กำหนดว่าภายใน 6 ปี นับตั้งแต่ พ.ร.บ. มีผลบังคับใช้ให้มีการประเมินคุณภาพภายในอีกครั้งซึ่งหมายถึงจะต้องดำเนินการประเมินคุณภาพภายในภายในวันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2548

ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

1. การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันฯ หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเองหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น
2. การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกของสถาบันฯ หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองเพื่อเป็นการประกันคุณภาพ และให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา
3. ระบบและกลไก หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบโดยอาศัยบุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ และปัจจัยต่างๆ เป็นกลไกให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย
4. การควบคุมคุณภาพ หมายถึง การมีระบบและกลไกในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ เพื่อกำกับ การดำเนินงานของสถาบันฯ ให้ได้ผลตามดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่กำหนด
5. การตรวจสอบคุณภาพ หมายถึง กระบวนการในการศึกษาวิเคราะห์ว่าสถาบันฯ มีระบบและกลไกกำกับ การควบคุมคุณภาพ และมีผลการปฏิบัติตามระบบและกลไกดังกล่าว
6. การประเมินคุณภาพ หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการดำเนินการของสถาบันฯ ตามดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่กำหนด
7. องค์ประกอบคุณภาพ หมายถึง ปัจจัยหลักในการดำเนินงานของสถาบันฯ ที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา
8. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ หมายถึง ตัวบ่งชี้ว่าการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ เป็นไปตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนด
9. ผลผลิตทางการศึกษา หมายถึง ผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก ประกอบด้วย การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการทางวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภารกิจอื่นๆ ของสถาบันอุดมศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลักการและความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษา

ภารกิจหลักที่สถาบันฯ จะต้องปฏิบัติ 4 ประการ คือ

1. การจัดการเรียนการสอน
2. การวิจัย
3. การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม
4. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าวข้างต้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว แต่ในระยะเวลาที่ผ่านมา ยังไม่มีการประเมินภารกิจดังกล่าวอย่างเป็นระบบและประเทศไทยยังไม่เคยมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีรูปแบบที่ชัดเจนและบ่งชี้ได้ว่าการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ รวมทั้งมีปัจจัยทั้งภายในและภายนอกและภายในหลายประการ ที่ทำให้ต้องมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาขึ้น ปัจจัยดังกล่าว คือ

1. คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิต มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้นซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่ประเทศไทยโดยรวมในระยะยาว
2. มีการแข่งขันกันในเรื่องคุณภาพของการจัดการศึกษา และคุณภาพของบัณฑิตในวงการอุดมศึกษาทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศมากขึ้น
3. สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากล เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากนานาชาติมากขึ้น
4. สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะสร้างความมั่นใจให้แก่สังคมว่าสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ
5. สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public Information) ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป
6. สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่มีความโปร่งใส (Transparency) และความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability) สถาบันฯ ได้ตระหนักในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้ยึดหลักการการให้เสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom) และความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบันฯ (Institutional Autonomy) เพื่อความมีคุณภาพภายในสถาบันฯ อย่างเต็มที่ แต่สถาบันฯ จะต้องพร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งเป็นไปตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ความสมดุลของหลักการดังกล่าวคือแนวทางในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่พึงประสงค์

นโยบายในการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย

ทบวงมหาวิทยาลัย ได้พิจารณาเห็นสมควรส่งเสริม และพัฒนาการศึกษาในระดับอุดมศึกษาให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพตามมาตรฐานสากลทั่วไป เพื่อเอกราชเป็นเอกราชที่สงวนไว้สำหรับภารกิจการงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอบสนองความต้องการกำลังคนระดับสูงของประเทศที่กำลังพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เป็นการสนองตอบนโยบายของรัฐบาลตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานเพื่อเป็นฐานในการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ต่อไปดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการด้านคุณภาพในระดับอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีระบบและมีกลไกที่เหมาะสม ทบวงมหาวิทยาลัยจึงได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้นเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ทบวงมหาวิทยาลัยจะพัฒนาให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกันเพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา เน้นหลักการของการใช้สถาบันอุดมศึกษามีระบบการควบคุมคุณภาพทางวิชาการและปรับปรุงการปฏิบัติการกิจทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่องบนพื้นฐานของความมีเสถียรภาพทางวิชาการและอิสรภาพในการดำเนินงานที่ยังคงเอื้อต่อการตรวจสอบจากสังคมภายนอกอันจะนำมาซึ่งความมีมาตรฐานทางการศึกษาที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลและสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ ทั้งนี้ โดยจะได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้น เพื่อกำกับดูแลและบริหารงานด้านมาตรฐานการศึกษา ตลอดจนการให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา
2. ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในสถาบันฯ เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา โดยมุ่งเน้นให้มีการสร้างกลไกการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ขององค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาที่เป็นรูปธรรมขึ้น แต่ละสถาบันฯ อาจจัดให้มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการขึ้นเป็นการภายในได้ตามความเหมาะสม
3. ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดหลักการและแนวทางปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นในการดำเนินการ โดยแต่ละสถาบันฯ อาจนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับสภาพการของแต่ละสถาบันฯ ได้ตามความจำเป็น
4. เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละสถาบันฯ ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอกโดยกว้างขวาง และเป็นการแสดงถึงคุณภาพของการจัดการศึกษา จะจัดให้มีกลไกของการตรวจสอบและประเมินผลระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Audit) ที่แต่ละสถาบันฯ ได้จัดให้มีขึ้นทั้งในสถาบันฯ และคณะวิชา แล้วให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาต่อไป
5. ทบวงมหาวิทยาลัยสนับสนุนและส่งเสริมให้หน่วยงานหรือสถาบันต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนรวมทั้งสมาคมวิชาการหรือสมาคมวิชาชีพได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสารและผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ มาเผยแพร่ต่อสังคมภายนอกให้ได้รับทราบถึงมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศ และเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาและผู้ปกครองในการเลือกสถานศึกษาเป็นข้อมูลสำหรับการพิจารณาให้การสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ แก่สถาบันอุดมศึกษา เพื่อกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีความตื่นตัวและพัฒนาคุณภาพโดยสม่ำเสมอ

กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันฯ

สถาบันฯ มีกฎเกณฑ์และแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจน โดยสรุปกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)
2. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing)
3. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment)
4. การรับรองคุณภาพ (Quality Accreditation)

กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพ

หมายถึง การมีระบบและกลไกในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ เพื่อกำกับการดำเนินงานของสถาบันฯ ให้ได้ผลตามดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่กำหนด ซึ่งเป็นส่วนที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องจัดให้มีระบบและกลไกภายในขององค์ประกอบต่างๆ ที่จะส่งผลต่อคุณภาพของบัณฑิตและต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยใช้หลักการของการควบคุมคุณภาพที่เหมาะสม พร้อมทั้งการมีระบบตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการภายในด้วย

2. การตรวจสอบคุณภาพ

หมายถึง กระบวนการในการศึกษาวิเคราะห์ว่าสถาบันฯ มีระบบและกลไกกำกับการควบคุมคุณภาพและมีผลการปฏิบัติตามระบบและกลไกดังกล่าวที่สถาบันฯ ได้จัดให้มีขึ้น โดยจะเป็นการตรวจสอบเชิงระบบมุ่งเน้นการพิจารณาว่าสถาบันฯ ได้มีระบบการควบคุมคุณภาพหรือไม่ได้ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นเพียงใด และมีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อถือได้หรือไม่ว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้ มุ่งเน้นการตรวจสอบในคณะวิชา/สถาบันฯ เป็นหลัก

3. การประเมินคุณภาพ

หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของสถาบันฯ ตามดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่กำหนด เพื่อจะได้ทราบว่าเมื่อได้มีการใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาหรือระบบควบคุมคุณภาพแล้วได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพมากน้อยเพียงใด

4. การรับรองคุณภาพการศึกษา

หมายถึง กระบวนการที่ให้หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เป็นผู้รับรอง

การประเมินคุณภาพการศึกษา

1. การประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก

หลักการประเมินคุณภาพ

เนื่องจากการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของอุดมศึกษาเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งทั้งนี้เพื่อความอยู่รอด เพื่อการพัฒนาและความสามารถในการแข่งขันทั้งระยะสั้นและระยะยาวของประเทศเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาดังกล่าวข้างต้นอย่างต่อเนื่องก็คือการประเมินคุณภาพการศึกษาซึ่งต้องครอบคลุมทั้งการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันฯ และการประเมินคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษารูปแบบและวิธีการดำเนินการในเรื่องนี้เป็นไปตามที่กำหนดในระเบียบของ สมศ.

การประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกสถานศึกษามีหลักการสำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1. มาตรฐานอุดมศึกษา และพัฒนาเข้าสู่ระดับสากล
2. พัฒนาคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาให้ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด
3. ดำเนินการ โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวทางการจัดการศึกษาตามที่กำหนดในพ.ร.บ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542
4. ความเป็นอิสระเสรีภาพทางวิชาการ เอกสิทธิ์ ปรชญา ปณิธาน พันธกิจ และเป้าหมายของสถาบันอุดมศึกษาที่ได้กำหนดขึ้นไว้ โดยให้ความสำคัญกับการประเมินคุณภาพของทุกภารกิจอย่างครบถ้วนเพื่อสะท้อนความเป็นจริงที่สามารถนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างชัดเจน
5. ส่งเสริมและสนับสนุนให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนา และใช้ระบบประกันคุณภาพภายในที่สอดคล้อง กับระบบประเมินคุณภาพภายนอก
6. ดำเนินการประเมินคุณภาพแบบกัลยาณมิตรอย่างเที่ยงตรง โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเน้นการมีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพ

1. เพื่อให้ทราบระดับคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในการดำเนินการกิจด้านต่างๆ
2. กระตุ้นเตือนให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาคุณภาพการศึกษาและประสิทธิภาพการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา
4. รายงานสภาพและพัฒนาการในด้านคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษาต่อ

สาธารณชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาตรฐานสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา

1. มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต คือ บัณฑิตที่คิดเป็นทำเป็น มีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ รวมทั้งสามารถประกอบอาชีพและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข
2. มาตรฐานด้านการเรียนรู้ กระบวนการที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ
3. มาตรฐานด้านการสนับสนุนการเรียนรู้
4. มาตรฐานด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์ ผลงานวิจัยที่สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางและงานสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพสามารถเผยแพร่ได้ ทั้งยังสามารถนำไปพัฒนาสังคมและประเทศ
5. มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ
6. มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
7. มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ
8. มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพภายใน

2. การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเป็นการประเมินตนเอง ตั้งแต่หน่วยงานย่อยๆ โดยทุกหน่วยงานประเมินผลการปฏิบัติงานตามภารกิจของตนในช่วงรอบงานที่ผ่านมา และตามองค์ประกอบ 9 ข้อ ของทบวงมหาวิทยาลัย

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

องค์ประกอบที่ 9 ระบบกลไกการประกันคุณภาพ

การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร

ลาดกระบัง

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ได้พัฒนาทางด้านวิชาการเต็มรูปแบบในลักษณะ

มหาวิทยาลัยอิสระและได้แยกแต่ละวิทยาเขตเป็นมหาวิทยาลัยอิสระตามพระราชบัญญัติสถาบัน

เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เฉพาะงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ. 2528 ปัจจุบันสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประกอบด้วย

1. คณะวิศวกรรมศาสตร์
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
3. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
4. คณะวิทยาศาสตร์
5. คณะเทคโนโลยีการเกษตร
6. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
7. โครงการคณะอุตสาหกรรมเกษตร
8. วิทยาเขตชุมพร
9. บัณฑิตวิทยาลัย
10. สำนักงานอธิการบดี
11. สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์
12. สำนักหอสมุดหอสมุดกลาง
13. สำนักทะเบียนและประมวลผล
14. สำนักงานกฎหมายและตรวจสอบ
15. สำนักงานสารนิเทศและประชาสัมพันธ์
16. โครงการสำนักวิจัยการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ
17. สำนักงานประกันคุณภาพและบริหารองค์ความรู้
18. หน่วยงานตรวจสอบภายใน

องค์ประกอบและดัชนีบ่งชี้คุณภาพ

ในการควบคุมคุณภาพภายในสถาบันฯ จะต้องจัดระบบและกลไกการประกันคุณภาพ
การศึกษาโดยอาศัยความสอดคล้องกับองค์ประกอบและดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ซึ่งคณะกรรมการ
ทบวงมหาวิทยาลัยดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 : ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ

สถาบันฯ พึงกำหนด ปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของสถาบันฯ ให้สอดคล้องกับภารกิจ
หลักของสถาบันฯ และมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

1.1 ปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์

สถาบันฯ มีการกำหนดปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของสถาบันฯ ไว้ชัดเจน เพื่อเป็น

แนวทางในการดำเนินงานของสถาบันฯ ให้ครอบคลุมพันธกิจในด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัยการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมปรัชญา คือ การศึกษาวิจัยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นรากฐานการพัฒนาประเทศ
 ปณิธาน คือ มุ่งมั่นในการศึกษาและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อความเป็นเลิศทางวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีควบคู่คุณธรรม จริยธรรมและดำรงไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรมวิสัยทัศน์ คือ มุ่งเป็นสถาบันฯ ชี้นำทางการศึกษาวิจัยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีระดับนานาชาติและสถาบันฯ ได้มีวัตถุประสงค์ให้ครอบคลุมพันธกิจ ในด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

1.2 แผนดำเนินการ

สถาบันฯ มีการวางแผนการศึกษา ให้สอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของสถาบันฯ มีการดำเนินงานตามแผน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนด

1.3 การประเมินแผนงานและโครงการ

สถาบันฯ พึงประเมินแผนดำเนินการและ โครงการเป็นระยะๆ มีการปรับปรุงแผนดำเนินและโครงการให้สอดคล้องและทันต่อการเปลี่ยนแปลง

องค์ประกอบที่ 2 : การเรียนการสอน

สถาบันฯ พึงจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีความพร้อมเกี่ยวกับหลักสูตร อาจารย์ กระบวนการเรียนการสอน นักศึกษา และปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน

2.1 หลักสูตรสถาบันฯ มีการพัฒนาหลักสูตรที่เปิดสอนทุกหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการทางด้านวิชาการและวิชาชีพ มีการประเมินหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอ มีการบริหารหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพและมีการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง

2.2 อาจารย์สถาบันฯ มีระบบสรรหาพัฒนาและธำรงรักษาไว้ซึ่งอาจารย์ที่มีคุณวุฒิ ความรู้ความสามารถประสบการณ์ คุณธรรม มีการกำหนดภารกิจของอาจารย์ไว้ชัดเจนและมีการประเมินผลการปฏิบัติภารกิจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอน

2.3 กระบวนการเรียนการสอนสถาบันฯ มีการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีแผน มีคู่มือ สื่อ และการประเมินการสอนของอาจารย์

2.4 นักศึกษาสถาบันฯ มีการจัดระบบการคัดเลือกนักศึกษาและระบบติดตามผลการการศึกษาของนักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ มีการประเมินผลคุณภาพของบัณฑิตทั้งที่ศึกษาต่อและที่เข้าทำงาน

2.5 การวัดและประเมินผลสถาบันฯ มีการวัดและประเมินผลการเรียนอย่างเป็นระบบและได้มาตรฐานตามหลักการวัดและประเมินผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.6 ปัจจัยเกื้อหนุนสถาบันฯ พึงจัดปัจจัยเกื้อหนุนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษาอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีอาคารสถานที่ที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนการสอนในหลายรูปแบบ เช่น มีห้องเรียน ห้องปฏิบัติการแบบกลุ่มใหญ่ กลุ่มเล็ก และแบบศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มีห้องสมุด ตำราหนังสือ วารสาร ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ฯลฯ ทั้งยังมีบรรยากาศที่เสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ เพื่อการเรียนรู้ของนักศึกษา

องค์ประกอบที่ 3 : กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา

สถาบันฯ พึงกำหนดแผนงานและโครงการในการพัฒนานักศึกษา เพื่อเสริมสร้างความเจริญงอกงามในด้านต่างๆ นอกเหนือจากการเรียนรู้ในห้องเรียน

3.1 กิจกรรมเพื่อส่งเสริมพัฒนาการของนักศึกษาสถาบันฯ พึงจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาให้มีความเจริญงอกงาม ในด้านสติปัญญา ร่างกายจิตใจ และสังคม มีกิจกรรมปลูกฝังนักศึกษาให้เป็นผู้มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบต่อตนเองครอบครัว ชุมชนและสังคม

3.2 ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาสถาบันฯ พึงพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาให้มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้กลไกนี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนานักศึกษาในด้านต่างๆ

3.3 การให้บริการแนะนำเกี่ยวกับอาชีพสถาบันฯ พึงจัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาในด้านการประกอบอาชีพตลอดถึงการให้บริการช่วยเหลือในการจัดหางานทำแก่นักศึกษา

องค์ประกอบที่ 4 : การวิจัย

สถาบันฯ พึงกำหนดนโยบายและแผนงานในการสนับสนุนและส่งเสริมงานวิจัยเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ การพัฒนาการเรียนการสอนการพัฒนาประเทศ

4.1 นโยบาย แผนงานสถาบันฯ มีนโยบาย แผนงาน และระบบการสนับสนุนงานวิจัย เพื่อการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่การพัฒนาการเรียนการสอน และนำไปใช้เพื่อการพัฒนาประเทศ

4.2 ทรัพยากรเพื่อการสนับสนุนการวิจัยสถาบันฯ พึงจัดทรัพยากรให้เพียงพอต่อการส่งเสริมการวิจัยตามนโยบายและแผนงาน การวิจัยของสถาบันฯ มีการเสาะแสวงหาทรัพยากรแหล่งเงินทุน บุคลากร และแลกเปลี่ยนทางวิชาการกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

4.3 ผลงานการวิจัยสถาบันฯ มีการพัฒนาข้อมูลการวิจัยที่สามารถเผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้สู่สังคม มีการเผยแพร่ผลงานวิจัยในวารสารซึ่งเป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีระบบการถ่ายทอดความรู้ใหม่เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

องค์ประกอบที่ 5 : การบริการทางวิชาการแก่สังคม

สถาบันฯ พึงกำหนดวัตถุประสงค์ แผนงาน และการดำเนินงานเพื่อให้บริการทางสังคม

5.1 วัตถุประสงค์และแผนงานสถาบันฯ มีวัตถุประสงค์และแผนงาน และ

โครงการเพื่อให้การบริการแก่สังคม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2 การดำเนินงานสถาบันฯ มีการดำเนินงานบริการทางวิชาการแก่สังคม สอดคล้องกับพันธกิจของสถาบันฯ มีการประเมินผลการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผล

องค์ประกอบที่ 6 : การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

สถาบันฯ พึงกำหนดวัตถุประสงค์และแผนงานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และมีการดำเนินการตามวัตถุประสงค์และแผนงานที่กำหนดไว้

6.1 วัตถุประสงค์และแผนงานสถาบันฯ มีวัตถุประสงค์ แผนงานและโครงการเพื่อการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

6.2 การดำเนินงานสถาบันฯ มีการดำเนินงานทางด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมตามวัตถุประสงค์และแผนงานที่กำหนดไว้ มีการประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะๆ เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผล

องค์ประกอบที่ 7 : การบริหารและจัดการ

สถาบันฯ พึงจัดวางระบบการจัดการที่มีความคล่องตัว มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนระบบ มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ในการบริหารมาใช้ มีโครงสร้างและระบบที่สนับสนุนภารกิจหลักซึ่งได้แก่ การสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ

7.1 โครงสร้างและระบบการบริหารสถาบันฯ มีการกำหนดโครงสร้างและระบบการบริหารที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และพันธกิจของสถาบันฯ มีระบบการสรรหา พัฒนาและประเมินผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพผู้บริหารของสถาบันฯ มีภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพ และคุณธรรมจริยธรรม

7.2 อำนาจหน้าที่ของบุคลากรสถาบันฯ กำหนดอำนาจหน้าที่และขอบข่ายงานของบุคลากรแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน

7.3 ระบบและการคัดเลือกบุคลากรสถาบันฯ มีระบบการสรรหาพัฒนาและธำรงรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีการประเมินบุคลากรพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรมและเปิดเผย

7.4 ระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจสถาบันฯ มีการจัดวางระบบข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อการดำเนินงานการสื่อสาร การวางแผนและการตัดสินใจ

7.5 การมีส่วนร่วมในการบริหารสถาบันฯ เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหาร มีการจัดระบบเพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนและการตัดสินใจในภารกิจที่สำคัญของสถาบันฯ

องค์ประกอบที่ 8 : การเงินและงบประมาณ

สถาบันฯ พึงจัดทรัพยากรการเงินจากแหล่งต่างๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบันฯ มีเอกสารเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การจัดสรรงบประมาณ ตรวจสอบการเงินและงบประมาณอย่างเป็นระบบ

8.1 แหล่งเงินงบประมาณสถาบันฯ มีการแสวงหาทรัพยากรการเงินจากแหล่งต่าง ๆ นอกจากงบประมาณแผ่นดิน

8.2 การจัดสรรสถาบันฯ มีระบบการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย

8.3 การจัดสรรและการตรวจสอบสถาบันฯ มีการตรวจสอบการเงินและงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่ 9 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

สถาบันฯ พึ่งพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อยกระดับคุณภาพ การศึกษาของสถาบันฯ

9.1 การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันฯ พัฒนาระบบและกลไกในการ ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งประกอบด้วยระบบการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

9.2 การประกันคุณภาพการศึกษานอกสถาบันฯ จัดระบบประกันคุณภาพ การศึกษาที่เอื้ออำนวยต่อการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพโดยหน่วยงานภายนอก

รายงานการประเมินตนเอง

รายงานการประเมินตนเอง เป็นเอกสารที่หน่วยงานดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เช่นภาควิชา คณะ สถาบันฯ จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลการประเมินตนเอง โดยมีองค์ประกอบ 9 องค์ประกอบในแต่ละองค์ประกอบจะมีดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพมกน้อยแตกต่างกันไป ตามแต่ละโครงสร้างของหน่วยงานนั้นๆ และในแต่ละดัชนีจะมีเกณฑ์ 5 เกณฑ์ เพื่อใช้ในการตรวจ ประเมินว่าในแต่ละหน่วยงานปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ระดับใด ในการกำหนดดัชนีและเกณฑ์นั้นไม่ มีการกำหนดว่าในแต่ละองค์ประกอบจะต้องมีดัชนีกี่ตัว หน่วยงานสามารถกำหนดดัชนีมากน้อย เท่าไรก็ได้ขึ้นกับภารกิจของหน่วยงานนั้นๆการเขียนรายงานการประเมินตนเองจะนำข้อมูลพื้นฐาน จากการเขียนรายงานการศึกษาด้วยตนเอง (SAR) โดยแต่ละหน่วยงานจะประเมินตนเองว่ามีผลการ ดำเนินงานอยู่ในระดับที่ใด และจะมีผู้ตรวจประเมินว่าหน่วยงานนั้นมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับ ใดตรงตามที่เขียนหรือไม่ หากไม่ตรงมีจุดที่ควรปรับปรุงหรือจุดที่ควรยกย่องส่งเสริมที่ใดบ้าง

ผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง แบ่งระบบการบริหารงานเป็น 2 ระบบ คือ หน่วยงานทางด้านวิชาการและหน่วยงานทางด้านบริการ โดยสถาบันฯ เปิดการเรียนการสอน เป็น 6คณะ 1 โครงการคณะ ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรมคณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงการ

คณะอุตสาหกรรมเกษตร หน่วยงานทางด้านบริการของสถาบันฯ มี 4 สำนัก ได้แก่ สำนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อธิการบดี สำนักทะเบียนและประมวลผล สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ สำนักหอสมุดกลาง ส่วนบัณฑิตวิทยาลัย และวิทยาเขตชุมพรมีฐานะเทียบเท่าคณะ และใช้องค์ประกอบในการประกันคุณภาพการศึกษาเช่นเดียวกับคณะผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานด้านวิชาการ การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันฯ หน่วยงานทางด้านวิชาการจะใช้องค์ประกอบในการประเมิน 9 องค์ประกอบ ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

องค์ประกอบที่ 9 ระบบกลไกการประกันคุณภาพ

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานด้านการบริการ

สำหรับหน่วยด้านการบริการของสถาบันมีหลายหน่วยงาน เมื่อมีการตรวจประเมินคุณภาพ การศึกษาหน่วยงานเหล่านี้ก็ต้องเข้ารับการตรวจประเมินด้วย เพื่อผลการดำเนินงานในสภาพ ปัจจุบันที่เป็นอยู่และเพื่อการพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต โดยหน่วยงานด้านการบริการ จะมีองค์ประกอบในการประเมินคุณภาพฯ น้อยกว่าหรือมากกว่าองค์ประกอบของคณะที่มี 9 องค์ประกอบ หน่วยงานด้านการบริการภายในสถาบันฯ มีดังนี้

1. บัณฑิตวิทยาลัย
2. สำนักงานอธิการบดี
3. สำนักทะเบียนและประมวลผล
4. สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์
5. สำนักหอสมุดกลาง
6. โครงการสำนักวิจัยการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ
7. หน่วยงานตรวจสอบภายใน

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาและค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางการบริหารองค์กร ทั้งนี้เป็นผลการศึกษาภายในประเทศและในต่างประเทศดังนี้

2.6.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พันศักดิ์ พลสารมย์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการบริหารงาน สถาบันอุดมศึกษาตามแนวทางการบริการแบบมุ่งคุณภาพทั่วทั้งองค์กร : กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า สภาพการดำเนินงานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ระหว่างการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะด้านบริหารที่ต้องการมีอิสระในการบริหาร เพื่อจะได้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน พัฒนาวิชาการและการให้บริการแก่ชุมชนเมือง โดยในปี 2544 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยต้องการเป็นผู้นำทางด้านวิชาการในระดับนานาชาติและการเป็นเลิศทางวิชาการ การผลิตบัณฑิตและการวิจัยผลการศึกษาในการนำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้สำหรับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าเหมาะสมโดยประกอบด้วย 8 ขั้นตอนคือ การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร สร้างทีมนำร่อง นิยามสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ สร้างวิสัยทัศน์ กำหนดภารกิจและรางวัล กำหนดแผนการดำเนินงาน จัดตั้งทีมย่อยสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างทีมและรายงานผลกำหนดรางวัล อีกทั้งผู้วิจัยได้จัดทำคู่มือของกระบวนการใช้ในงานการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ในระดับภาควิชาการสำหรับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สุดีพร ฉันทเฉลิมพงศ์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสร้างตัวแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บัลด์ริจ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม ผลการศึกษาพบว่าผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่เห็นด้วยที่จะนำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้ในมหาวิทยาลัยศรีปทุม และเห็นด้วยหากจะให้มหาวิทยาลัยศรีปทุมทำการตั้งเกณฑ์มาตรฐานเปรียบเทียบ ส่วนผลการศึกษา การสร้างตัวแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บัลด์ริจ ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความเป็นผู้นำ 2. ด้านการวางแผนกลยุทธ์ 3. ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด 4. ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ 5. ด้านการบริหารและทรัพยากรมนุษย์ 6. ด้านการจัดการกระบวนการ และ 7. ผลลัพธ์ทางธุรกิจ พบว่าในภาพรวมแล้วทุกด้านผู้บริหารมีความเห็นสอดคล้องกันทุกรายข้อความ โดยความคิดเห็นดังกล่าวมีระดับความสอดคล้องกันอยู่มากจนถึงมากที่สุด

พรรณี สุโพธิ์ไชย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งมี 6 องค์ประกอบคือ 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินงาน 2) การเรียนการสอน 3) การวิจัย 4) การบริหารและการจัดการ 5)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเงินและงบประมาณ 6) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 21 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย จำนวน 2 รอบ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติมัชชฐาน ค่าพิสัย ระหว่างควอไทล์ กลุ่มที่ 2 บุคลากรในบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 24 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1) ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่มีทั้งหมดจำนวน 30 ตัวบ่งชี้ สามารถจะนำไปใช้เป็นตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการดำเนินงานได้จำนวน 17 ตัวบ่งชี้ 17 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการดำเนินงาน

2) ความคิดเห็นขอบุคลากรในบัณฑิตวิทยาลัยที่มีความคิดเห็นต่อตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการดำเนินงานพบว่า ความเหมาะสมของตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลางทุกตัวบ่งชี้และทุกเกณฑ์การประเมินคุณภาพการดำเนินงาน

อาดิอนา นิโค (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสร้างตัวแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บัลด์ริจ : กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏ กลุ่มภูมิศาสตร์ภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้บริหาร นักวิชาการหรือบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของสังคม จำนวน 17 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลด้วยเทคนิคเดลฟาย ทำการเก็บข้อมูล 3 รอบ รอบที่ 1 ใช้แบบสอบถามปลายเปิดที่สร้างขึ้นตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บัลด์ริจ ทั้ง 7 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย 1. ความเป็นผู้นำ 2. การวางแผนกลยุทธ์ 3. การมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด 4. สารสนเทศและการวิเคราะห์ 5. การบริหารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 6. การจัดการกระบวนการ และ 7. ผลลัพธ์ขององค์กร จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ในรูปความถี่ตามรายข้อความ นำข้อมูลที่ได้มาสร้างคำถามในรอบที่ 2 ในรูปแบบประเมินค่าตามรายข้อความ ทั้ง 146 ข้อความ ส่งกลับให้ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเดิมตอบ เก็บข้อมูลมาทำการวิเคราะห์หาค่ามัชชฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของกลุ่ม แล้วสร้างแบบสอบถามให้มีลักษณะเหมือนเดิม ส่งกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญตอบพร้อมแสดงค่ามัชชฐานและค่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจตอบแบบสอบถาม ว่าผู้เชี่ยวชาญต้องการยืนยันหรือเปลี่ยนแปลงคำตอบให้อยู่ในกลุ่มหรือไม่

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เชี่ยวชาญที่มีอายุ 51- 61 ปี เป็นผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด โดยเป็นชาย 13 คน และหญิง 4 คน ระดับการศึกษาของผู้เชี่ยวชาญโดยส่วนใหญ่คือระดับปริญญาเอก และผู้เชี่ยวชาญมีประสบการณ์ในการบริหารงานในตำแหน่งตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปมากที่สุด

ผลการศึกษการสร้างตัวแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บัลด์ริจ ทั้ง 7 ด้าน พบว่า ในภาพรวมแล้ว ทุกด้านผู้บริหารมีความคิดเห็นสอดคล้องกันทุกรายข้อความ โดยความคิดเห็นดังกล่าวมีระดับความสอดคล้องกันอยู่ในระดับปานกลางจนถึงระดับมากที่สุด

จากการวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและแนวโน้มที่สถาบันการศึกษาประเทศต่างก็ต้องการปรับปรุงหาวิธีการในการบริหารจัดการต่อระบบการศึกษามากขึ้น เพื่อให้ทันการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์โลกที่ไม่หยุดนิ่ง สถาบันการศึกษาแต่ละแห่งอาจเลือกวิธีการบริหาร ซึ่งมีความเหมาะสมต่อการนำมาประยุกต์ใช้ในสถาบันตนเอง แต่ไม่ว่าจะเลือกวิธีการใดก็ตาม สิ่งที่ทุกสถาบันต้องการเหมือนกันก็คือ รูปแบบการบริหารที่ให้ความสำคัญต่อการเกิดคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ซึ่งทำให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่นักศึกษาต้องให้มีความรู้ความสามารถ บุคลากรมีประสิทธิภาพ เกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อองค์กร และสถานประกอบการพึงพอใจ และยินดีที่รับนักศึกษาหรือผลผลิตจากสถาบันการศึกษาเข้าทำงานในหน่วยงาน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยตามลำดับต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การกำหนดค่าตัวแปร
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งมีทั้งหมด 1,373 คน (ที่มา : WWW.Kmitl.ac.th วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2551)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ์.2542:5)

คือ

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)} \quad (3.1)$$

เมื่อ

e = ค่าความคลาดเคลื่อนจากค่าจริงของประชากรกำหนดที่ร้อยละ 5

N = จำนวนประชากรในการศึกษานี้จำนวน 1,373 ราย

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา

จากการคำนวณตามสูตรของ Yamane เมื่อแทนค่าในสูตร

$$n = \frac{1,373}{(1 + (1,373 \times 0.05^2))}$$

ได้ขนาดตัวอย่าง คือ 309 คน จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามผู้วิจัยจะนำไปให้ประชากรที่เป็นคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตอบด้วยตนเองโดยคำถามจะมีทั้งคำถามแบบปิด ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ และคำถามแบบเปิด ที่ให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ข้อความทางวิชาการ ตำราวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์

2. จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้านำมาสร้างแบบสอบถามซึ่งมีเค้าโครงมาจากงานวิจัยของ อาดิอนา นิโค เรื่อง “การสร้างตัวแบบ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ บัลด์คริจ กรณีศึกษา : สถาบันราชภัฏกลุ่มภูมิศาสตร์ภาคใต้” จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการดัดแปลงให้เหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษา โดยแบบสอบถามดังกล่าวมีส่วนประกอบสำคัญ 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งทางวิชาการ ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติในด้านต่าง ๆ 7 ด้านเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ตามวิธีของริน ลิเคิร์ต (Rensis Likert) (พวงรัตน์ ทีวีรัตน์.2543 :107-108) โดยกำหนดคะแนนไว้ 5 ระดับดังนี้

ระดับความคิดเห็น	กำหนดให้ค่าคะแนนของตัวเลือกตอบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 5 คะแนน
เห็นด้วย	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 4 คะแนน
เฉยๆ	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 1 คะแนน

แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น 7 ด้าน อันมีผลต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีดังต่อไปนี้

1. ด้านความเป็นผู้นำ ประกอบด้วยข้อ 1-3
2. ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ประกอบด้วยข้อ 4-7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด ประกอบด้วยข้อ 8-16
4. ด้านสนเทศและการวิเคราะห์ ประกอบด้วยข้อ 17-20
5. ด้านการบริหารและทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วยข้อ 21-24
6. ด้านการจัดกระบวนการ ประกอบด้วยข้อ 25-27
7. ด้านผลลัพธ์ขององค์กร ประกอบด้วยข้อ 28-32

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมของคณาจารย์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เกี่ยวกับความเห็นในด้านอื่นๆ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

3.3.1 จัดพิมพ์แบบสอบถาม ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 3 ตอน รายละเอียดดังได้กล่าวข้างต้นและนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ตรวจสอบและแนะนำเพื่อการแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม

3.3.2 นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขแล้วไปตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสม โดยขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน (ดังตารางที่ 3.1) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และภาษาที่ใช้ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

3.3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง เพื่อความสมบูรณ์ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตารางที่ 3.1 แสดงรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
1. ผศ.ฉิมมพร ทวีเดช	หัวหน้าภาควิชาการจัดการ อุตสาหกรรม	คณะเทคโนโลยีและการจัดการ อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระ นครเหนือ
2. อ.ณัฐวุฒิ โรจน์นริตกุล	อาจารย์ประจำภาควิชาภาษา และสังคม	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
3.ดร.ธราธร กุลภัทรนิรันดร์	คณบดีคณะบริหารธุรกิจ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี มหานคร
4. นายสุคเขต แจ็งกระจ่าง	นักวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
5. ดร.จ่านงค์ จิงธีรพานิช	คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยและ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการ จัดการงานคอมพิวเตอร์และ วิศวกรรม	มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะค้นหาข้อมูลโดยจะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบคือ

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยคือ คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งมีทั้งหมด 309 ราย จาก WWW.Kmitl.ac.th วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2551 โดยมีการจัดทำหนังสือจากงานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถึงคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อขออนุญาตสอบถามข้อมูล และให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับมายังผู้วิจัย

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการ ค้นคว้า รวบรวม จากงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสารการสัมมนา สถิติในรายงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อหาและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 การกำหนดค่าของตัวแปร

ในส่วนของแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น เกี่ยวกับความ การตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติต่าง ๆ ผู้วิจัยได้กำหนดค่าของตัวแปร มาตรฐานของลิเคิร์ต(Likert Scale)โดยแบ่งระดับปัญหาเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543:107-108)

คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง

คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับความคิดเห็นด้วย

คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับความคิดเห็นเฉยๆ

คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ 2541 : 74)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.00 – 0.99 หมายถึง การกระจายของข้อมูลไม่มากนัก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 1.00 ขึ้น ไป หมายถึง การกระจายของข้อมูลค่อนข้างมาก

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมาได้แล้วนำมาตรวจความครบถ้วน สมบูรณ์จากนั้นนำมาตรวจการให้คะแนนและนำผลคะแนนมาทำการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่อง คอมพิวเตอร์ ข้อมูลจะถูกวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติเพื่อศึกษาปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตาม แนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง โดยมีวิธีการดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและจำนวนของแบบสอบถามที่ได้กลับมาก

2. นำแบบสอบถามที่มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปลผล โดย ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดย

แบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นคำถามข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของคณาจารย์สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าร้อยละ(Percentage) ของตัวแปร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง นำข้อมูลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต(Arithmetic Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการเปรียบเทียบความคิดเห็น จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งทางวิชาการ ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และหน่วยงานที่สังกัด โดยการทดสอบค่า t-test สำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) F-test และทดสอบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ภายหลังจากนั้นได้ทำการทดสอบความแปรปรวนด้วยวิธี Least Significant Difference สำหรับการเปรียบเทียบของสามกลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระจากกัน

แบบสอบถามส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นส่วนสุดท้ายเป็นการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการพรรณนาในส่วนของข้อมูลปลายเปิด(Open ended) ซึ่งเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติมของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านอื่นๆ

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ

3.7.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่

3.7.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามตอนที่ 1 ในเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{ค่าจำนวนที่คำนวณ}}{\text{ค่าจำนวนทั้งหมด}} \times 100 \quad (3.2)$$

3.7.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับแบบสอบถามในตอนที่ 2 ที่เกี่ยวข้องกับ การนำองค์กร การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นบุคลากร การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์ โดยใช้สูตรสำหรับข้อมูลที่จัดกลุ่มเป็นชั้นคะแนน (Group Data) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 137-142)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n} \quad (3.3)$$

เมื่อ \bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง
 n หมายถึง จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
 $\sum X$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

3.7.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับการวิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ร่วมกับค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อแสดงถึงลักษณะการกระจายของคะแนน โดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543 : 143)

$$S.D = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}} \quad (3.4)$$

เมื่อ	S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
	X	หมายถึง	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	n	หมายถึง	จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

3.7.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้สรุปถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับความการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ซึ่งได้แก่ การนำองค์กร การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นบุคลากร การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์ โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างดังนี้

3.7.2.1 การวิเคราะห์โดยวิธี t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้น 2 กลุ่ม (Independent t-test) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540 :162-163) โดยใช้ทดสอบสมมติฐานวิจัยดังต่อไปนี้

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ

2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 \text{ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน}$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \text{ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกัน}$$

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ

กรณีที่ 1 เมื่อ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}} \quad (3.5)$$

$$\text{เมื่อ } S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \quad (3.6)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$S_i^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n_1 - 1} \quad (3.7)$$

กรณีที่ 2 เมื่อ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \quad (3.8)$$

โดยมี

$$df, v = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}} \quad (3.9)$$

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df = n_1 + n_2 - 2$ หรือ V หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 \neq \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df = n_1 + n_2 - 2$ หรือ V แล้วแต่กรณี หรือถ้ามีค่า p-value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 = \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

การที่จะเลือกใช้สูตรกรณีที่ 1 หรือ 2 นั้น จำเป็นต้องทดสอบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ หรือไม่ โดยทำการทดสอบโดยใช้ F-test ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

สมมติฐานสถิติ

$$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

$$H_0 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} \text{ เมื่อ } S_1 > S_2, \quad df = (n_1 - 1), (n_2 - 1) \quad (3.10)$$

หรือ

$$F = \frac{S_2^2}{S_1^2} \text{ เมื่อ } S_2 > S_1, \quad df = (n_2 - 1), (n_1 - 1) \quad (3.11)$$

การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

3.7.2.2 การวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA (Analysis of variance) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Sample) คือ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด กับตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้สูตร One-way ANOVA

ขั้นตอนการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA มีดังต่อไปนี้

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบโดยวิธี One-way ANOVA คือ

$$H_0 : \text{ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร } k \text{ กลุ่มไม่แตกต่างกัน}$$

$$H_1 : \text{ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน}$$
 หรือ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j, \text{ เมื่อ } i \neq j$$

$$; i, j = 1, 2, \dots, k$$
3. สถิติที่ใช้ทดสอบ (บุญชม ศรีสะอาด 2535: 116)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} \quad (3.12)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สูตรสำหรับการวิเคราะห์ค่าต่างๆแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA

Source of Variation	Degree of freedom	Sum Square	Mean Square	F
Between Groups	$k - 1$	$SS_b = \sum_{j=1}^k \frac{T_j^2}{n_j} - \frac{T^2}{n}$	$MS_b = \frac{SS_b}{k - 1}$	$F = \frac{MS_b}{MS_w}$
Within Group	$n - k$	$SS_w = SS_T - SS_b$	$MS_w = \frac{SS_w}{n - k}$	
Total	$n - 1$	$SS_T = \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^{n_j} x_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$		

- เมื่อ k คือจำนวนกลุ่ม
 n คือ ขนาดตัวอย่างทั้งหมด
 n_j คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j
 T_j คือ ผลรวมของคะแนนทุกตัวในกลุ่มตัวอย่างที่ j
 T คือผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 x_{ij} คือ คะแนนแต่ละตัว

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ $= \alpha$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k - 1), (n - k)$ หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k - 1), (n - k)$ หรือ ถ้ามีค่า p-value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

3.7.2.3 การวิเคราะห์ Least Significant Difference (LSD) ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่กรณีที่ F-test ในการวิเคราะห์ One-way ANOVA มีนัยสำคัญ โดยมีขั้นตอนการคำนวณดังนี้

1. กำหนดระดับนัยสำคัญ α

2. คำนวณค่า LSD จากสูตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MS_w \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)} \quad (3.13)$$

เมื่อ $t_{\frac{\alpha}{2}, n-k}$ คือค่าที่ได้จากตาราง t ที่ $df = n - k$ ที่ $\frac{\alpha}{2}$

n_i คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ i

n_j คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j

3. จำนวนค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ เมื่อ $i \neq j ; i, j = 1, 2, \dots, k$

เมื่อ \bar{x}_i คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ i

\bar{x}_j คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ j

4. การตัดสินใจ

ถ้าค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า LSD หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า LSD หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญหรือไม่แตกต่างกัน สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3.3 คือ ตารางที่ 3.3 แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 เพศที่แตกต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติทั้ง 7 ด้านต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 2 อายุที่แตกต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติทั้ง 7 ด้านต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติทั้ง 7 ด้านต่างกัน	One-way ANOVA

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 4 ตำแหน่งทางวิชาการที่แตกต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังมีต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติทั้ง 7 ด้านต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 5 ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ทั้ง 7 ด้านต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 6 หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติทั้ง 7 ด้านต่างกัน	One-way ANOVA

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการที่ได้จัดส่งแบบสอบถามให้กับคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 309 ราย คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ให้ความร่วมมือตอบกลับมาเป็นจำนวน 250 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.43 ของกลุ่มตัวอย่าง จึงใช้ข้อมูลจำนวนนี้ในการวิจัย

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล จะแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติใน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ขององค์กร

4.3 การวิเคราะห์เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.4 การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับข้อเสนอแนะความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด โดยมีการนำเสนอในรูปของตารางประกอบคำบรรยายดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	137	54.8
หญิง	113	45.2
รวม	250	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 250 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 137 รายคิดเป็นร้อยละ 54.8 และเพศหญิง 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.2

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 ปี	14	5.6
ระหว่าง 30-40 ปี	121	48.4
มากกว่า 40-50 ปี	69	27.6
มากกว่า 50 ปี	46	18.4
รวม	250	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 250 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-40 ปีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 ลำดับต่อมาเป็นกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และกลุ่มที่อายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	12	4.8
ปริญญาโท	170	68.0
ปริญญาเอก	68	27.2
รวม	250	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 250 คนส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ

ตำแหน่งทางวิชาการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์	123	49.2
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	69	27.6
รองศาสตราจารย์	55	22.0
ศาสตราจารย์	3	1.2
รวม	250	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 250 คน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมามีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์มี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 ลำดับต่อมามีตำแหน่งเป็นรองศาสตราจารย์มี 55 คน คิดเป็นร้อยละ 22 และมีตำแหน่งเป็นศาสตราจารย์มี 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ปี	51	20.4
ระหว่าง 5-10 ปี	44	17.6
มากกว่า 10-15 ปี	16	6.4
มากกว่า 15-20 ปี	88	35.2
มากกว่า 20-25 ปี	13	5.2
มากกว่า 25 ปี	38	15.2
รวม	250	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 250 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 15-20 ปี เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมา มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 ลำดับต่อมา มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 ลำดับต่อมา มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 25 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 รองลงมา มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10-15 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และมีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 20-25 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	44	17.6
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	57	22.8
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	18	7.2
คณะวิทยาศาสตร์	49	19.6
คณะวิศวกรรมศาสตร์	52	20.8
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	30	12.0
รวม	250	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 250 คน ส่วนใหญ่สังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 ลำดับถัดมาสังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 รองลงมาสังกัดคณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 ถัดมาสังกัดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 ถัดมาสังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติใน 7 ด้านได้แก่ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ขององค์กร

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 250 คน ใน 7 ด้าน โดยวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมเป็นรายข้อ รายองค์ประกอบของแต่ละด้าน ได้ผลการศึกษาดังนี้

4.2.1 ด้านความเป็นผู้นำ

ผลการวิเคราะห์คะแนนความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเอง ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านความเป็นผู้นำ ดังแสดงในตารางที่ 4.7 มีดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเอง ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านความเป็นผู้นำ

ด้านความเป็นผู้นำ	n = 250		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. มีการกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย พันธกิจ เป้าหมาย มาตรการในการพัฒนาสถาบันฯ โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายภายในสถาบันและเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วม	4.17	0.86	เห็นด้วย	2 ^a
2. มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เกิดความเป็นธรรมและมีความโปร่งใส	4.20	0.98	เห็นด้วย	1
3. มีการนำผลการประเมินมากำหนดแนวทางการพัฒนาสถาบันฯหรือแก้ไขปัญหาของสถาบัน	4.17	0.95	เห็นด้วย	2 ^a
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18	0.85	เห็นด้วย	

หมายเหตุ ^a หมายถึงค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน

จากตารางที่ 4.7 พบว่าคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติในด้านความเป็นเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้นำภาพรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อมีค่าเท่ากับ 4.18 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.85 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติในด้านความเป็นผู้นำในแต่ละข้อ พบว่าข้อที่คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีความคิดเห็นระดับ เห็นด้วย เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เกิดความเป็นธรรมและมีความโปร่งใส อยู่ในระดับ เห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.20 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.98

ลำดับที่ 2 มีการกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย พันธกิจ เป้าหมาย มาตรการในการพัฒนาสถาบันฯ โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายภายในสถาบันและเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วม และ มีการนำผลการประเมินมากำหนดแนวทางการพัฒนาสถาบันฯหรือแก้ไขปัญหาของสถาบัน ในระดับ เห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.17 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.86 และ 0.95 ตามลำดับ

4.2.2 ด้านการวางแผนกลยุทธ์

ผลการวิเคราะห์คะแนนความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเอง ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ดังแสดงในตารางที่ 4.8 มีดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเอง ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการวางแผนกลยุทธ์

ด้านการวางแผนกลยุทธ์	n = 250		ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.		
1. มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ ของสถาบันที่สอดคล้องกับภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	4.18	0.83	เห็นด้วย	2
2. มีการกำหนดกลยุทธ์ตามทิศทางการพัฒนาอุดมศึกษาของชาติ	4.11	0.80	เห็นด้วย	4
3. นำความต้องการและความจำเป็นของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการกำหนดกลยุทธ์	4.15	1.01	เห็นด้วย	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านการวางแผนกลยุทธ์	n=250		ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.		
4. รายงานผลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆเพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการและศึกษาทบทวนเพื่อปรับแผนในระยะครึ่งแผนเพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง	4.20	0.92	เห็นด้วย	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16	0.78	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติในด้านการวางแผนกลยุทธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อมีค่าเท่ากับ 4.16 และการกระจายของข้อมูล ไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.78 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติในด้านการวางแผนกลยุทธ์ในแต่ละข้อ พบว่าข้อที่คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีความคิดเห็นระดับ เห็นด้วย เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 รายงานผลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆเพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการและศึกษาทบทวนเพื่อปรับแผนในระยะครึ่งแผนเพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับ เห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.20 และการกระจายของข้อมูล ไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.92

ลำดับที่ 2 มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ ของสถาบันที่สอดคล้องกับภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ระดับ เห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.18 และการกระจายของข้อมูล ไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.83

ลำดับที่ 3 นำความต้องการและความจำเป็นของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการกำหนดกลยุทธ์ ระดับ เห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.15 และการกระจายของข้อมูลค่อนข้างมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.01

ลำดับที่ 4 มีการกำหนดกลยุทธ์ตามทิศทางการพัฒนาอุดมศึกษาของชาติ ระดับ เห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.11 และการกระจายของข้อมูล ไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.80

4.2.3 ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด

ผลการวิเคราะห์คะแนนความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเอง ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด ดังแสดงในตารางที่ 4.9 มีดังนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเอง ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด

ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด	n = 250		ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.		
1. มีการสำรวจระดับความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา	4.10	1.02	เห็นด้วย	4
2. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของนิสิตนักศึกษา	4.25	0.88	เห็นด้วย	1
3. นำผลที่ได้มาประเมินเพื่อหาแนวทางปรับปรุง (ลูกค้าประเภทนิสิตนักศึกษา)	4.17	0.94	เห็นด้วย	2
4. มีการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวิชาการ	4.06	0.76	เห็นด้วย	7 ^a
5. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการวิชาการ	3.97	0.83	เห็นด้วย	9
6. นำผลที่ได้มาประเมินเพื่อหาแนวทางปรับปรุง(ลูกค้าประเภทผู้ใช้บริการวิชาการ)	4.16	0.67	เห็นด้วย	3
7. มีการสำรวจระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบัน	4.08	0.97	เห็นด้วย	6
8. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของบุคลากรภายในสถาบัน	4.06	0.95	เห็นด้วย	7 ^a
9. นำผลที่ได้มาประเมินเพื่อหาแนวทางปรับปรุง(ลูกค้าประเภทบุคลากรภายในสถาบัน)	4.09	0.99	เห็นด้วย	5
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08	0.77	เห็นด้วย	

หมายเหตุ^a หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน

จากตารางที่ 4.9 พบว่าคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติในด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด ภาพรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อมีค่าเท่ากับ 4.08 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนักโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.77 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแล้วพบว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แห่งชาติในด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาดในแต่ละข้อ พบว่าข้อที่คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีความคิดเห็นระดับ เห็นด้วย เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของนิสิตนักศึกษา ระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.25 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.88

ลำดับที่ 2 นำผลที่ได้มาประเมินเพื่อหาแนวทางปรับปรุง (ลูกค้าประเภทนิสิตนักศึกษา) ระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.17 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.94

ลำดับที่ 3 นำผลที่ได้มาประเมินเพื่อหาแนวทางปรับปรุง (ลูกค้าประเภทผู้ใช้บริการวิชาการ) ระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.16 และการกระจายของข้อมูลค่อนข้างมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.67

ลำดับที่ 4 มีการสำรวจระดับความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา ระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.10 และการกระจายของข้อมูลค่อนข้างมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.02

ลำดับที่ 5 นำผลที่ได้มาประเมินเพื่อหาแนวทางปรับปรุง (ลูกค้าประเภทบุคลากรภายในสถาบัน) ระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.09 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.99

ลำดับที่ 6 มีการสำรวจระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบัน (ลูกค้าประเภทบุคลากรภายในสถาบัน) ระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.08 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.97

ลำดับที่ 7 มีการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวิชาการ และมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของบุคลากรภายในสถาบัน ระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.06 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.76 และ 0.95 ตามลำดับ

ลำดับที่ 9 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการวิชาการ ระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.97 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.83

4.2.4 ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์คะแนนความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเอง ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.10 มีดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเอง ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์

ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์	n = 250		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ผู้บริหารร่วมกับผู้ออกแบบพิจารณากำหนดวัตถุประสงค์การใช้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นอย่างต่อเนื่องและชัดเจน	4.16	0.78	เห็นด้วย	1
2. มีการแบ่งระดับการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ	4.03	0.90	เห็นด้วย	4
3. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศกับสถาบันอื่นอย่างต่อเนื่อง	4.08	0.90	เห็นด้วย	3
4. นำเสนอข้อมูลในเชิงปริมาณและคุณภาพให้บุคลากรทุกฝ่ายและสาธารณชนรับทราบ	4.12	0.87	เห็นด้วย	2
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10	0.70	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติในด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ภาพรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อมีค่าเท่ากับ 4.10 และการกระจายของข้อมูลก่อนไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.70 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติในด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ในแต่ละข้อ พบว่าข้อที่คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีความคิดเห็นระดับ เห็นด้วย เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้บริหารร่วมกับผู้ออกแบบพิจารณากำหนดวัตถุประสงค์การใช้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นอย่างต่อเนื่องและชัดเจน ระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.16 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.78

ลำดับที่ 2 นำเสนอข้อมูลในเชิงปริมาณและคุณภาพให้บุคลากรทุกฝ่ายและสาธารณชนรับทราบ ระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.12 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.87

ลำดับที่ 3 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลข่าวสารสนเทศกับสถาบันอื่นอย่างต่อเนื่องระดับ เห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.08 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.90

ลำดับที่ 4 มีการแบ่งระดับการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ ระดับ เห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.03 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.90

4.2.5 ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ผลการวิเคราะห์คะแนนความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเอง ตามแนวทางรางวัล คุณภาพแห่งชาติ ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังแสดงในตารางที่ 4.11 มีดังนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับ ของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเอง ตามแนวทางรางวัลคุณภาพ แห่งชาติ ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	n = 250		ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.		
1. จัดทำการประเมินตนเองถึงวิธีการเรียนรู้ความต้องการ ของบุคลากร เพื่อนำมากำหนดแรงจูงใจในการทำงานซึ่งมี ความแตกต่างกันของกลุ่มบุคลากร	4.06	0.98	เห็นด้วย	4
2. สนับสนุนงบประมาณเงินทุนแก่คณาจารย์และ ข้าราชการไปศึกษาต่อ อบรมและสัมมนาในประเทศและ ต่างประเทศ	4.28	0.82	เห็นด้วย	1
3. จัดกิจกรรมให้บุคลากรเข้าร่วมเพื่อปรับปรุงคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง	4.16	0.73	เห็นด้วย	3
4. ให้รางวัลและยกย่องคนที่ทำงานมีคุณภาพ	4.20	0.85	เห็นด้วย	2
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17	0.73	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติในด้านการบริหารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภาพรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อมีค่าเท่ากับ 4.17 และการกระจายของข้อมูลค่อนข้างไม่มากนักโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานรวมเท่ากับ 0.73 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติในด้านการบริหารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในแต่ละข้อ พบว่าข้อที่ที่คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีความคิดเห็นระดับ เห็นด้วย เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 สนับสนุนงบประมาณเงินทุนแก่คณาจารย์และข้าราชการไปศึกษาต่อ อบรม และสัมมนาในประเทศและต่างประเทศระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.28 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.82

ลำดับที่ 2 ให้รางวัลและยกย่องคนที่ทำงานมีคุณภาพ ระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.20 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.85

ลำดับที่ 3 จัดกิจกรรมให้บุคลากรเข้าร่วมเพื่อปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.16 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.73

ลำดับที่ 4 จัดทำการประเมินตนเองถึงวิธีการเรียนรู้ความต้องการของบุคลากร เพื่อนำมากำหนดแรงจูงใจในการทำงานซึ่งมีความแตกต่างกันของกลุ่มบุคลากร ระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.06 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.98

4.2.6 ด้านการจัดการการกระบวนการ

ผลการวิเคราะห์คะแนนความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเอง ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการจัดการการกระบวนการ ดังแสดงในตารางที่ 4.12 มีดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเอง ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้าน การจัดการการกระบวนการ

ด้านการจัดการการกระบวนการ	n = 250		ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.		
1. จัดการเรียนรู้การสอนให้สอดคล้องกับการปฏิบัติรูป การศึกษา	4.07	0.84	เห็นด้วย	3
2. มีการออกแบบหลักสูตรว่ามีความสอดคล้องกับ ความต้องการของภาคธุรกิจหรือการเปลี่ยนแปลงของสังคม	4.25	0.81	เห็นด้วย	1

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ด้านการจัดการกระบวนการ	n=250		ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.		
3.ใช้เทคโนโลยีในการเรียนการสอนให้มากขึ้น	4.22	0.77	เห็นด้วย	2
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18	0.70	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.12 พบว่าคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติในด้านการจัดการกระบวนการ ภาพรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อมีค่าเท่ากับ 4.18 และการกระจายของข้อมูลค่อนข้างไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.70 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติในด้านการจัดการกระบวนการ ในแต่ละข้อ พบว่าข้อที่คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีความคิดเห็นระดับ เห็นด้วย เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 มีการออกแบบหลักสูตรที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจ หรือการเปลี่ยนแปลงของสังคม ระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.25 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.81

ลำดับที่ 2 ใช้เทคโนโลยีในการเรียนการสอนให้มากขึ้น ระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.22 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.77

ลำดับที่ 3 จัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับการปฏิบัติรูปการศึกษา ระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.07 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.84

4.2.7 ด้านผลลัพธ์ขององค์กร

ผลการวิเคราะห์คะแนนความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเอง ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านผลลัพธ์ขององค์กร ดังแสดงในตารางที่ 4.13 มีดังนี้

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเอง ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านผลลัพธ์ขององค์กร

ด้านผลลัพธ์ขององค์กร	n = 250		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. มีผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกเข้ามาประเมินอย่างเป็นระบบ	4.06	0.80	เห็นด้วย	3 ^a
2. สื่อสารวิธีการและรายละเอียดเกี่ยวกับการประเมินเรื่องที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจกันอย่างชัดเจน	4.07	0.87	เห็นด้วย	2
3. นำผลการประเมินมาปรับปรุงการบริหารสถาบัน	4.16	0.88	เห็นด้วย	1
4. ให้สถานประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตบัณฑิตอย่างเป็นระบบ	4.06	0.96	เห็นด้วย	3 ^a
5. มีการหาตัวเทียบเคียงเพื่อ Benchmark การดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน	4.03	0.84	เห็นด้วย	5
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08	0.78	เห็นด้วย	

หมายเหตุ ^a หมายถึงค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน

จากตารางที่ 4.13 พบว่าคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติในด้านผลลัพธ์ขององค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อมีค่าเท่ากับ 4.08 และการกระจายของข้อมูลค่อนข้างไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.78 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติในด้านผลลัพธ์ขององค์กร ในแต่ละข้อ พบว่าข้อที่คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีความคิดเห็นระดับ เห็นด้วย เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 นำผลการประเมินมาปรับปรุงการบริหารสถาบันระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.16 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.88

ลำดับที่ 2 สื่อสารวิธีการและรายละเอียดเกี่ยวกับการประเมินเรื่องที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจกันอย่างชัดเจน ระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.07 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.87

ลำดับที่ 3 มีผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกเข้ามาประเมินอย่างเป็นระบบ และให้สถาน

ประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตบัณฑิตอย่างเป็นระบบระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อมีค่าเท่ากับ 4.08 และการกระจายของข้อมูลค่อนข้างไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.78 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติในด้านผลลัพธ์ขององค์กร ในแต่ละข้อ พบว่าข้อที่คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีความคิดเห็นระดับ เห็นด้วย เรียงตามลำดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.06 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.80 และ 0.96 ตามลำดับ

ลำดับที่ 5 มีการหาตัวเทียบเคียงเพื่อ Benchmark การดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน ระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจาก ค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.03 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.84

4.2.1.1 สรุป ความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติใน 7 ด้าน

จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติใน 7 ด้านได้แก่ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการกระบวนการ ด้านผลลัพธ์ขององค์กร ของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังในภาพรวม ดังแสดงในตารางที่ 4.14 มีดังนี้

ตารางที่ 4.14 สรุปผลค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับในภาพรวมความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติใน 7 ด้าน

ความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ	n = 250		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความเป็นผู้นำ	4.18	0.85	เห็นด้วย	1 ^a
2. ด้านการวางแผนกลยุทธ์	4.16	0.78	เห็นด้วย	4
3. ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด	4.08	0.77	เห็นด้วย	6 ^a
4. ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์	4.10	0.70	เห็นด้วย	5
5. ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	4.17	0.73	เห็นด้วย	3
6. ด้านการจัดการกระบวนการ	4.18	0.70	เห็นด้วย	1 ^a
7. ด้านผลลัพธ์ขององค์กร	4.08	0.78	เห็นด้วย	6 ^a
ค่าเฉลี่ยรวม	4.13	0.70	เห็นด้วย	

หมายถึง ^a หมายถึงค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน

จากตารางที่ 4.14 คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีระดับความคิดเห็น ที่ เห็นด้วย ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมของทุกด้านทั้ง 7 ด้านเท่ากับ 4.13 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.70 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ในแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านความเป็นผู้นำ และ ด้านการจัดการการกระบวนการอยู่ในระดับ เห็นด้วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ลำดับที่ 3 ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับ เห็นด้วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

ลำดับที่ 4 ด้านการวางแผนกลยุทธ์ อยู่ในระดับ เห็นด้วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

ลำดับที่ 5 ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ อยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ลำดับที่ 6 ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด และด้านผลลัพธ์ขององค์กร ระดับ เห็นด้วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

4.3 การวิเคราะห์เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

4.3.1 เปรียบเทียบความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มีเพศต่างกัน

โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : เพศที่แตกต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ทั้ง 7 ด้านต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มีเพศต่างกัน โดยวิธี t-test

ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ	เพศ		p-value
	เพศชาย n = 137 \bar{X}	เพศหญิง n = 113 \bar{X}	
1. ด้านความเป็นผู้นำ	4.38	3.94	0.000**
2. ด้านการวางแผนกลยุทธ์	4.28	4.02	0.011*
3. ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด	4.17	3.97	0.058
4. ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์	4.16	4.02	0.116
5. ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	4.28	4.04	0.012*
6. ด้านการจัดการกระบวนการ	4.19	4.17	0.872
7. ด้านผลลัพธ์ขององค์กร	4.15	3.99	0.117
ความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติโดยรวม	4.22	4.01	0.030*

หมายเหตุ * ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ ** ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติระหว่างเพศชายกับเพศหญิง โดยใช้วิธี t-test โดยพิจารณาในภาพรวมทั้งหมด 7 ด้าน พบว่า ค่า p-value มีค่า 0.030 น้อยกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ ระหว่างคณาจารย์เพศชายและเพศหญิง โดยมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของคณาจารย์เพศชายและเพศหญิงเป็น 4.22 และ 4.01 ตามลำดับ

เมื่อทำการพิจารณาเปรียบเทียบในแต่ละด้าน คือ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการจัดการกระบวนการ ด้านผลลัพธ์ขององค์กร พบว่า ค่า p-value มีค่า 0.058, 0.116, 0.872 และ 0.117 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า คณาจารย์เอกสารนี้เป็นเอกสารทงสวนวิชาหการเพงงานเพอการศกษาแทนน เมอนุญาติเทนาไปเชบระยเชนดานการค้
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการจัดกระบวนการ ด้านผลลัพธ์ขององค์กร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของคณาจารย์เพศชายและเพศหญิงในด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด เป็น 4.17 และ 3.97 ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ เป็น 4.16 และ 4.02 ด้านการจัดกระบวนการสอนเป็น 4.19 และ 4.17 ด้านผลลัพธ์ขององค์กร เป็น 4.15 และ 3.99 ตามลำดับ

ในด้านความเป็นผู้นำพบว่า ค่า p-value มีค่า 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ซึ่งหมายความว่า คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านความเป็นผู้นำแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ในด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ค่า p-value มีค่า 0.011 และ 0.012 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติในด้านการวางแผนกลยุทธ์ และด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของคณาจารย์เพศชายและเพศหญิงในด้านความเป็นผู้นำเป็น 4.38 และ 3.94 ด้านการวางแผนกลยุทธ์เป็น 4.28 และ 4.02 และด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็น 4.28 และ 4.04 ตามลำดับ

4.3.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มีอายุต่างกัน

โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติทั้ง 7 ด้านต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพ ที่มีอายุต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA

ความคิดเห็นของคณาจารย์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อ ปัจจัยการตรวจประเมินตนเอง ตามแนวทางรางวัลคุณภาพ แห่งชาติ	อายุ				p-value
	น้อยกว่า 30 ปี n = 14	ระหว่าง 30-40 ปี n = 121	มากกว่า 40-50 ปี n = 69	มากกว่า 50 ปี n = 46	
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	
1. ด้านความเป็นผู้นำ	4.38	4.03	4.13	4.60	0.001**
2. ด้านการวางแผนกลยุทธ์	4.19	4.06	4.09	4.54	0.004**
3. ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและ ตลาด	4.40	3.92	4.07	4.43	0.001**
4. ด้านสารสนเทศและการ วิเคราะห์	4.50	4.03	4.01	4.29	0.018*
5. ด้านการบริหารและพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	4.50	4.11	4.07	4.17	0.029*
6. ด้านการจัดการกระบวนการ	4.38	4.17	4.19	4.14	0.727
7. ด้านผลลัพธ์ขององค์กร	4.32	4.01	4.04	4.2	0.257
ความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจ ประเมินตนเองตามแนวทาง รางวัลคุณภาพแห่งชาติโดยรวม	4.38	4.02	4.08	4.38	0.013*

หมายเหตุ * ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ ** ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานใช้วิธี One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามอายุ ได้แก่ น้อยกว่า 30 ปี มากกว่า 30 – 40 ปี มากกว่า 40– 50 ปี และมากกว่า 50 ปี โดยพิจารณาในภาพรวมทั้งหมด 7 ด้าน พบว่าค่า p- value มีค่า 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นต่อเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญตงให้มาไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

เมื่อทำการพิจารณาเปรียบเทียบในแต่ละด้าน คือ ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่าค่า p -value มีค่า 0.018 และ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความเป็นผู้นำ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด พบว่า ค่า p -value มีค่า 0.001 ,0.004 และ 0.001 ตามลำดับซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการจัดการกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ขององค์กร พบว่าค่า p -value มีค่า 0.727 และ 0.257 ตามลำดับซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ขององค์กร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรณีมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มีค่า p -value น้อยกว่า 0.05 จะใช้วิธี LSD หรือ Least Significant Difference เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่มีอายุแตกต่างกัน แสดงในตารางที่ 4.17 ดังนี้

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติระหว่างคณาจารย์ ที่มีอายุที่ต่างกันในด้านด้านความเป็นผู้นำ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด ด้านสารสนเทศ และการวิเคราะห์ ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ความคิดเห็น	อายุ	กลุ่มที่	p- value			
			1	2	3	4
ด้านความเป็นผู้นำ	น้อยกว่า 30 ปี	1	-	0.145	0.307	0.388
	ระหว่าง 30-40 ปี	2	-	-	0.453	0.000**
	มากกว่า 40- 50 ปี	3	-	-	-	0.003**
	มากกว่า 50 ปี	4	-	-	-	-
ด้านการวางแผนกลยุทธ์	น้อยกว่า 30 ปี	1	-	0.553	0.637	0.138
	ระหว่าง 30-40 ปี	2	-	-	0.846	0.000**
	มากกว่า 40- 50 ปี	3	-	-	-	0.002**
	มากกว่า 50 ปี	4	-	-	-	-
ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด	น้อยกว่า 30 ปี	1	-	0.023*	0.138	0.912
	ระหว่าง 30-40 ปี	2	-	-	0.165	0.000**
	มากกว่า 40- 50 ปี	3	-	-	-	0.014*
	มากกว่า 50 ปี	4	-	-	-	-
ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์	น้อยกว่า 30 ปี	1	-	0.019*	0.018*	0.331
	ระหว่าง 30-40 ปี	2	-	-	0.844	0.033*
	มากกว่า 40- 50 ปี	3	-	-	-	0.036*
	มากกว่า 50 ปี	4	-	-	-	-
ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	น้อยกว่า 30 ปี	1	-	0.060	0.049*	0.640
	ระหว่าง 30-40 ปี	2	-	-	0.756	0.025*
	มากกว่า 40- 50 ปี	3	-	-	-	0.022*
	มากกว่า 50 ปี	4	-	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ความคิดเห็น	อายุ	กลุ่ม ที่	p- value			
			1	2	3	4
รวมทุกด้าน	น้อยกว่า 30 ปี	1	-	0.67	0.136	0.981
	ระหว่าง 30-40 ปี	2	-	-	0.589	0.003**
	มากกว่า 40- 50 ปี	3	-	-	-	0.025*
	มากกว่า 50 ปี	4	-	-	-	-

หมายเหตุ * ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ ** ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ด้านความเป็นผู้นำ คณาจารย์ ที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากคณาจารย์ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 คณาจารย์ที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากคณาจารย์ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้านการวางแผนกลยุทธ์ คณาจารย์ ที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากคณาจารย์ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 คณาจารย์ที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติแตกต่างจากคณาจารย์ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า และตลาด คณาจารย์ ที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากคณาจารย์ที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 คณาจารย์ ที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากคณาจารย์ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 คณาจารย์ ที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากคณาจารย์ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ คณาจารย์ ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากคณาจารย์ที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี และ มากกว่า 40-50 ปีอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 คณาจารย์ที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปีมีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากคณาจารย์ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 คณาจารย์ที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปีมีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากคณาจารย์ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์คณาจารย์ ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่าง คณาจารย์ที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปีมีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากคณาจารย์ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นัยสำคัญที่ 0.05 คณาจารย์ที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปีมีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากคณาจารย์ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ด้าน ส่วนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในกลุ่มอื่นๆไม่แตกต่างกัน

4.3.3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติทั้ง 7 ด้านต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ	ระดับการศึกษา			p-value
	ปริญญาตรี n = 12 \bar{X}	ปริญญาโท n = 170 \bar{X}	ปริญญาเอก n = 68 \bar{X}	
1. ด้านความเป็นผู้นำ	4.333	4.178	4.176	0.830
2. ด้านการวางแผนกลยุทธ์	4.352	4.125	4.246	0.392
3. ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด	4.361	4.041	4.147	0.285
4. ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์	4.437	4.0382	4.205	0.061
5. ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	4.500	4.129	4.242	0.166
6. ด้านการจัดการกระบวนการ	4.444	4.135	4.264	0.185
7. ด้านผลลัพธ์ขององค์กร	4.333	3.997	4.244	0.047 *

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการ ตรวจประเมินตนเองตาม แนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ	ระดับการศึกษา			
	ปริญญาตรี n = 12 \bar{X}	ปริญญาโท n = 170 \bar{X}	ปริญญาเอก n = 68 \bar{X}	p-value
ความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจ ประเมินตนเองตามแนวทาง รางวัลคุณภาพแห่งชาติโดยรวม	4.38	4.07	4.20	0.183

หมายเหตุ * ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานใช้วิธี One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามระดับการศึกษา ได้แก่ ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก โดยพิจารณาในภาพรวมทั้งหมด 7 ด้าน พบว่าค่า p-value มีค่า 0.183 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

เมื่อทำการพิจารณาเปรียบเทียบในแต่ละคือ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านการจัดการการกระบวนการ พบว่า ค่า p-value มีค่า 0.830, 0.392, 0.285, 0.061, 0.166, 0.185 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านการจัดการการกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านผลลัพธ์ขององค์กร พบว่าค่า p-value มีค่า 0.047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านผลลัพธ์ขององค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มีตำแหน่งทางวิชาการต่างกัน

โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.4 ตำแหน่งทางวิชาการที่แตกต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ทั้ง 7 ด้านต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มีตำแหน่งทางวิชาต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA

ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ	ตำแหน่งทางวิชาการ				p-value
	อาจารย์ n = 123 \bar{X}	ผู้ช่วย ศาสตราจารย์ n = 69 \bar{X}	รอง ศาสตราจารย์ n = 55 \bar{X}	ศาสตราจารย์ n = 3 \bar{X}	
1. ด้านความเป็นผู้นำ	3.89	4.50	4.41	4.57	0.000**
2. ด้านการวางแผนกลยุทธ์	3.95	4.40	4.33	4.32	0.000**
3. ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด	3.84	4.37	4.25	4.30	0.000**
4. ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์	3.91	4.27	4.27	4.42	0.001**
5. ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	4.00	4.39	4.25	4.42	0.002**
6. ด้านการจัดการกระบวนการ	4.10	4.31	4.18	4.33	0.201
7. ด้านผลลัพธ์ขององค์กร	3.87	4.44	4.05	4.37	0.000**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ความคิดเห็นของคณาจารย์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการ ตรวจประเมินตนเองตาม แนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ	ตำแหน่งทางวิชาการ				p-value
	อาจารย์ n = 123 \bar{X}	ผู้ช่วย ศาสตราจารย์ n = 69 \bar{X}	รอง ศาสตราจารย์ n = 55 \bar{X}	ศาสตราจารย์ n = 3 \bar{X}	
ความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจ ประเมินตนเองตามแนวทาง รางวัลคุณภาพแห่งชาติโดยรวม	3.92	4.38	4.24	4.37	0.000**

หมายเหตุ ** ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐานใช้วิธี One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการได้แก่ อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ โดยพิจารณาในภาพรวมทั้งหมด 7 ด้าน พบว่าค่า p-value มีค่า 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่มีตำแหน่งทางวิชาการต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

เมื่อทำการพิจารณาเปรียบเทียบในแต่ละด้าน คือ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านผลลัพธ์ขององค์กรพบว่าค่า p-value มีค่า 0.018 และ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านความเป็นผู้นำ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด พบว่า ค่า p-value มีค่า 0.001 ,0.004 และ 0.001 ตามลำดับซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

เอกสารส่วนด้านการจัดการกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ขององค์กร พบว่า ค่า p-value มีค่า 0.727 และค่าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

0.257 ตามลำดับซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ขององค์กร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรณีมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มีค่า p- value น้อยกว่า 0.01 จะใช้วิธี LSD หรือ Least Significant Difference เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่มีอายุแตกต่างกัน แสดงในตารางที่ 4.20 ดังนี้

ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทาง รางวัลคุณภาพแห่งชาติระหว่างคณาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการต่างกันในด้านความเป็นผู้นำ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการกระบวนการ เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ความคิดเห็น	ตำแหน่งทางวิชาการ	กลุ่มที่	p- value			
			1	2	3	4
ด้านความเป็นผู้นำ	อาจารย์	1	-	0.000**	0.000**	0.032*
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	2	-	-	0.546	0.830
	รองศาสตราจารย์	3	-	-	-	0.626
	ศาสตราจารย์	4	-	-	-	-
ด้านการวางแผนกลยุทธ์	อาจารย์	1	-	0.000**	0.003**	0.220
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	2	-	-	0.605	0.779
	รองศาสตราจารย์	3	-	-	-	0.969
	ศาสตราจารย์	4	-	-	-	-
ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด	อาจารย์	1	-	0.000**	0.001*	0.112
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	2	-	-	0.379	0.814
	รองศาสตราจารย์	3	-	-	-	0.864
	ศาสตราจารย์	4	-	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ตำแหน่งทาง วิชาการ	กลุ่ม ที่	p- value			
			1	2	3	4
ด้านสารสนเทศ และการ วิเคราะห์	อาจารย์	1	-	0.001*	0.002*	0.056
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	2	-	-	0.983	0.564
	รองศาสตราจารย์	3	-	-	-	0.577
	ศาสตราจารย์	4	-	-	-	-
ด้านการบริหาร และพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	อาจารย์	1	-	0.000**	0.039*	0.132
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	2	-	-	0.278	0.916
	รองศาสตราจารย์	3	-	-	-	0.548
	ศาสตราจารย์	4	-	-	-	-
ด้านผลลัพธ์ของ องค์กร	อาจารย์	1	-	0.000**	0.135	0.088
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	2	-	-	0.006**	0.817
	รองศาสตราจารย์	3	-	-	-	0.302
	ศาสตราจารย์	4	-	-	-	-
รวมทุกด้าน	อาจารย์	1	-	0.000**	0.004*	0.085
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	2	-	-	0.260	0.972
	รองศาสตราจารย์	3	-	-	-	0.630
	ศาสตราจารย์	4	-	-	-	-

หมายเหตุ * ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ ** ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ด้านความเป็นผู้นำ คณาจารย์ ที่มีตำแหน่งทางวิชาการคือ อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากคณาจารย์ ที่มีตำแหน่งทางวิชาการคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ , รองศาสตราจารย์ และ ศาสตราจารย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05 คณาจารย์ที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติแตกต่างจากคณาจารย์ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด คณาจารย์ ที่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สวอนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีตำแหน่งทางวิชาการคือ อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากคณาจารย์ ที่มีตำแหน่งทางวิชาการคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 และอาจารย์ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากรองศาสตราจารย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ คณาจารย์ ที่มีตำแหน่งทางวิชาการคือ อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากคณาจารย์ ที่มีตำแหน่งทางวิชาการคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ , รองศาสตราจารย์ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ด้านการบริหารและทรัพยากรมนุษย์ คณาจารย์ ที่มีตำแหน่งทางวิชาการคือ อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากคณาจารย์ ที่มีตำแหน่งทางวิชาการคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้านการจัดการกระบวนการคณาจารย์ ที่มีตำแหน่งทางวิชาการคือ อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากคณาจารย์ ที่มีตำแหน่งทางวิชาการคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.3.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มีประสพการณ์ต่างกัน

โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.5 ประสพการณ์การทำงานที่ต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ทั้ง 7 ด้านต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

ที่มีประสพการณ์การทำงานแตกต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ทั้ง 7 ด้านต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA

สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณ ทหารลาดกระบังต่อ การตรวจประเมิน ตนเองตามแนวทาง รางวัลคุณภาพ แห่งชาติ	ประสพการณ์การทำงาน						p-value
	ไม่เกิน 5 ปี	ระหว่าง 5-10 ปี	มากกว่า 10-15ปี	มากกว่า 15-20 ปี	มากกว่า 20-25 ปี	มากกว่า 25 ปี	
	n = 51	n = 44	n = 16	n = 88	n = 13	n = 38	
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	
1. ด้านเป็นผู้นำ	4.06	4.33	4.25	4.18	4.38	4.08	0.613
2. ด้านการวางแผน กลยุทธ์	4.05	4.24	4.37	4.27	4.07	3.94	0.179
3. ด้านการมุ่งเน้นที่ ลูกค้าและตลาด	3.96	4.40	4.26	4.05	4.22	3.82	0.010*
4. ด้านสารสนเทศ และการวิเคราะห์	3.98	4.33	4.20	4.10	4.17	3.91	0.093
5. ด้านการบริหาร และพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	4.19	4.50	4.28	4.11	4.32	3.84	0.002**
6. ด้านการจัดการ การกระบวนกร	4.33	4.44	4.12	4.14	4.17	3.79	0.001**
7. ด้านผลลัพธ์ของ องค์กร	3.97	4.36	4.10	4.10	4.26	3.76	0.017*
ความคิดเห็นต่อปัจจัย การตรวจประเมิน ตนเองตามแนวทาง รางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวม	4.05	4.38	4.23	4.12	4.22	3.86	0.030*

หมายเหตุ * ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ ** ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ทางสงวนลิขสิทธิ์ที่ขอสงวนไว้ และผู้เผยแพร่ขอใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐานใช้วิธี One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ไม่เกิน 5 ปี มากกว่า 5-10 ปี มากกว่า 10-15 ปี มากกว่า 15-20 ปี มากกว่า 20-25 ปี มากกว่า 25 ปีขึ้นไป โดยพิจารณาในภาพรวมทั้งหมด 7 ด้าน พบว่าค่า p-value มีค่า 0.030 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

เมื่อทำการพิจารณาเปรียบเทียบในแต่ละด้าน คือ ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านการจัดการการกระบวนการ พบว่า ค่า p-value มีค่า 0.002 และ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 ส่วนด้านด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด และด้านผลลัพธ์ขององค์กร พบว่ามีค่า p-value มีค่า 0.010 และ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ คือ ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนด้าน ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ พบว่า ค่า p-value มีค่า 0.613, 0.179, 0.093 ตามลำดับซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันจะมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ไม่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรณีมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 จะใช้วิธี LSD หรือ Least Significant Difference เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน แสดงในตารางที่ 4.22 ดังนี้

ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตาม
แนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติระหว่างคณาจารย์ ที่มีประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน
ในด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้าน
การจัดการกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ขององค์กร เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ความคิดเห็น	ประสบการณ์ ทำงาน	กลุ่ม ที่	p-value					
			1	2	3	4	5	6
ด้านการ มุ่งเน้นที่ ลูกค้าและ ตลาด	ไม่เกิน 5 ปี	1	-	0.004*	0.162	0.476	0.266	0.411
	ระหว่าง 5-10 ปี	2	-	*	0.511	0.012*	0.434	0.001*
	มากกว่า10-15ปี	3	-	-	-	0.311	0.883	0.054
	มากกว่า15-20ปี	4	-	-	-	-	0.458	0.121
	มากกว่า20-25ปี	5	-	-	-	-	-	0.105
	มากกว่า 25 ปี	6	-	-	-	-	-	-
ด้านการ บริหารและ พัฒนา ทรัพยากร มนุษย์	ไม่เกิน 5 ปี	1	-	0.33	0.659	0.522	0.540	0.023*
	ระหว่าง 5-10 ปี	2	-	-	0.281	0.003*	0.427	0.000*
	มากกว่า10-15ปี	3	-	-	-	0.379	0.864	0.040*
	มากกว่า15-20ปี	4	-	-	-	-	0.308	0.053
	มากกว่า20-25ปี	5	-	-	-	-	-	0.035*
	มากกว่า 25 ปี	6	-	-	-	-	-	-
ด้านการจัด กระบวนการ	ไม่เกิน 5 ปี	1	-	0.443	0.270	0.102	0.447	0.000**
	ระหว่าง 5-10 ปี	2	-	-	0.105	0.016*	0.212	0.000**
	มากกว่า10-15ปี	3	-	-	-	0.918	0.830	0.107
	มากกว่า15-20ปี	4	-	-	-	-	0.860	0.009**
	มากกว่า20-25ปี	5	-	-	-	-	-	0.081
	มากกว่า 25 ปี	6	-	-	-	-	-	-
ด้านผลลัพธ์ ขององค์กร	ไม่เกิน 5 ปี	1	-	0.013*	0.565	0.332	0.229	0.218
	ระหว่าง 5-10 ปี	2	-	-	0.235	0.065	0.662	0.001**
	มากกว่า10-15ปี	3	-	-	-	0.983	0.575	0.150
	มากกว่า15-20ปี	4	-	-	-	-	0.494	0.026*
	มากกว่า20-25ปี	5	-	-	-	-	-	0.048*
	มากกว่า 25 ปี	6	-	-	-	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น ไม่ถ่วงถาดให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ประสบการณ์ทำงาน	กลุ่มที่	p-value					
			1	2	3	4	5	6
รวมทุกด้าน	ไม่เกิน 5 ปี	1	-	0.21	0.362	0.552	0.411	0.214
	ระหว่าง 5-10 ปี	2	-	-	0.462	0.045*	0.484	0.001**
	มากกว่า 10-15 ปี	3	-	-	-	0.565	0.987	0.077
	มากกว่า 15-20 ปี	4	-	-	-	-	0.612	0.057
	มากกว่า 20-25 ปี	5	-	-	-	-	-	0.105
	มากกว่า 25 ปี	6	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ * ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ ** ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 พบว่าในภาพรวม ด้านการมุ่งเน้นที่ถูกค้าและตลาด คณาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 5 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากคณาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 5-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 คณาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5-10 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากคณาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15-20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และแตกต่างจากคณาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์คณาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 5 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากคณาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คณาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานประสบการณ์ทำงานระหว่าง 5-10 ปี แตกต่างจากคณาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15-20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และแตกต่างจากคณาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 คณาจารย์ที่ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10-15 ปีแตกต่างจากคณาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการจัดการกระบวนการ คณาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 5 ปีแตกต่างจากคณาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 คณาจารย์ที่ประสบการณ์ทำงานระหว่าง 5-10 ปีแตกต่างจากคณาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15-20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และแตกต่างจากคณาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 คณาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15-20 ปีแตกต่างจากคณาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 25 ปี อย่างมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อผู้ใช้ได้เห็นใบเซอร์เวเชนด้านการศึกษา

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้านผลลัพธ์ขององค์กรคณาจารย์ที่ประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 5 ปี แตกต่างจากคณาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 5-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คณาจารย์ที่ประสบการณ์ทำงานระหว่าง 5-10 ปี แตกต่างจากคณาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 คณาจารย์ที่ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15-20 ปี แตกต่างจากคณาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คณาจารย์ที่ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20-25 ปี แตกต่างจากคณาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.3.6 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน

โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.6 หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติทั้ง 7 ด้านต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพ ที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA

ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ	หน่วยงานที่สังกัด						p-value
	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม n = 44 \bar{X}	คณะเทคโนโลยีการเกษตร n = 57 \bar{X}	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ n = 18 \bar{X}	คณะวิทยาศาสตร์ n = 49 \bar{X}	คณะวิศวกรรมศาสตร์ n = 52 \bar{X}	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ n = 30 \bar{X}	
1. ด้านความเป็นผู้นำ	4.17	4.47	4.55	3.80	4.26	3.91	0.000**
2. ด้านการวางแผนกลยุทธ์	4.13	4.31	4.50	3.93	4.23	4.01	0.050

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการศึกษา

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ความคิดเห็นของคณาจารย์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อ ปัจจัยการตรวจประเมินตนเอง ตามแนวทางรางวัลคุณภาพ แห่งชาติ	หน่วยงานที่สังกัด						f
	คณะครุ ศาสตร์ อุตสาหกรรม	คณะ เทคโนโลยี การเกษตร	คณะ เทคโนโลยี สารสนเทศ	คณะ วิทยาศา ตร์	คณะ วิศวกรรม กรรม ศาสตร์	คณะ สถาปัตย กรรม ศาสตร์	p-value
	n = 44 \bar{X}	n = 57 \bar{X}	n = 18 \bar{X}	n = 49 \bar{X}	n = 52 \bar{X}	n = 30 \bar{X}	
3. ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและ ตลาด	4.09	4.25	4.49	3.79	4.17	3.82	0.002**
4. ด้านสารสนเทศและการ วิเคราะห์	4.02	4.21	4.38	3.92	4.11	4.10	0.150
5. ด้านการบริหารและพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	4.27	4.18	4.66	3.88	4.25	4.07	0.003**
6. ด้านการจัดการกระบวนการ	4.32	4.21	4.57	3.89	4.21	4.12	0.005**
7. ด้านผลลัพธ์ขององค์กร	4.15	4.15	4.37	3.84	4.13	3.95	0.113
ความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจ ประเมินตนเองตามแนวทาง รางวัลคุณภาพแห่งชาติโดยรวม	4.15	4.24	4.49	3.85	4.19	3.97	0.006**

หมายเหตุ ** ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานใช้วิธี One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ได้แก่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยพิจารณาในภาพรวมทั้งหมด 7 ด้าน พบว่าค่า p-value มีค่า 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

เมื่อทำการพิจารณาเปรียบเทียบในแต่ละด้าน คือ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านการจัดการกระบวนการ พบว่าค่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

p-value มีค่า 0.000, 0.002, 0.003, 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกันจะมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ คือ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านการจัดการกระบวนการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ และด้านผลลัพธ์ขององค์กร พบว่า ค่า p-value มีค่า 0.050, 0.150 และ 0.113 ตามลำดับซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน จะมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ และด้านผลลัพธ์ขององค์กร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรณีมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 จะใช้วิธี LSD หรือ Least Significant Difference เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่มีอายุแตกต่างกัน แสดงในตารางที่ 4.24 ดังนี้

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติระหว่างคณาจารย์ ที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน ในด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการกระบวนการ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด และด้านผลลัพธ์ขององค์กร เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ความคิดเห็น	หน่วยงานที่สังกัด	กลุ่มที่	p-value					
			1	2	3	4	5	6
ด้านความเป็นผู้นำ	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	1	-	0.072	0.100	0.031*	0.575	0.179
	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	2	-	-	0.714	0.000**	0.197	0.003**
	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	-	-	-	0.001**	0.206	0.009**
	คณะวิทยาศาสตร์	4	-	-	-	-	0.005**	0.571
	คณะวิศวกรรมศาสตร์	5	-	-	-	-	-	0.059
	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	6	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ความคิดเห็น	หน่วยงานที่สังกัด	กลุ่ม ที่	p-value					
			1	2	3	4	5	6
ด้านการ มุ่งเน้นที่ ลูกค้าและ ตลาด	คณะครุศาสตร์	1	-	0.309	0.060	0.051	0.607	0.125
	อุตสาหกรรม	2	-	-	0.232	0.002**	0.606	0.012*
	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3	-	-	-	0.001**	0.123	0.003**
	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	-	-	-	-	0.011*	0.853
	คณะวิทยาศาสตร์	5	-	-	-	-	-	0.042
	คณะวิศวกรรมศาสตร์	6	-	-	-	-	-	-
	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์							
ด้านการ บริหารและ พัฒนา ทรัพยากร มนุษย์	คณะครุศาสตร์	1	-	0.511	0.053	0.009**	0.846	0.230
	อุตสาหกรรม	2	-	-	0.013*	0.034	0.631	0.498
	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3	-	-	-	0.000**	0.034*	0.006**
	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	-	-	-	-	0.011*	0.259
	คณะวิทยาศาสตร์	5	-	-	-	-	-	0.286
	คณะวิศวกรรมศาสตร์	6	-	-	-	-	-	-
	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์							
ด้านการ จัดการ กระบวนการ	คณะครุศาสตร์	1	-	0.402	0.196	0.002**	0.442	0.210
	อุตสาหกรรม	2	-	-	0.050	0.017*	0.955	0.568
	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3	-	-	-	0.000**	0.058	0.028*
	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	-	-	-	-	0.017*	0.146
	คณะวิทยาศาสตร์	5	-	-	-	-	-	0.542
	คณะวิศวกรรมศาสตร์	6	-	-	-	-	-	-
	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์							
รวมทุกด้าน	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	1	-	0.491	0.073	0.040*	0.785	0.264
	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	2	-	-	0.178	0.004**	0.667	0.075
	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	-	-	-	0.001**	0.103	0.011*
	คณะวิทยาศาสตร์	4	-	-	-	-	0.016*	0.481
	คณะวิศวกรรมศาสตร์	5	-	-	-	-	-	0.163
	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	6	-	-	-	-	-	-
	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์							

หมายเหตุ * ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ ** ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัยของงานวิจัยที่ขอสงวนสิทธิ์ในวงจำกัด และผู้จัดทำขอสงวนสิทธิ์ในประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ด้านความเป็นผู้นำ คณาจารย์ ที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกันคือ อาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากคณาจารย์ ที่มีหน่วยงานคณะวิทยาศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อาจารย์คณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติแตกต่างจากคณะวิทยาศาสตร์ และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 อาจารย์คณะเทคโนโลยีสารสนเทศมีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติแตกต่างจากคณะวิทยาศาสตร์ และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 อาจารย์คณะวิทยาศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติแตกต่างจากคณะวิศวกรรมศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด คณาจารย์ที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกันคือ อาจารย์คณะเทคโนโลยีการเกษตรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากคณาจารย์ คณะวิทยาศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และแตกต่างจากคณาจารย์คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อาจารย์คณะเทคโนโลยีสารสนเทศมีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากคณาจารย์ คณะวิทยาศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และแตกต่างจากคณาจารย์คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 คณาจารย์คณะวิทยาศาสตร์มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากคณาจารย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการบริหารและทรัพยากรมนุษย์ อาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากคณะวิทยาศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 อาจารย์เทคโนโลยีการเกษตร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติแตกต่างจากคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 คณาจารย์คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณาจารย์คณะวิทยาศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติแตกต่างจากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 คณาจารย์วิทยาศาสตร์มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติแตกต่างจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการจัดการกระบวนการ คณาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างจากคณะวิทยาศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 คณาจารย์คณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติแตกต่างจากคณะวิทยาศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คณาจารย์คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติแตกต่างจากคณะวิทยาศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และแตกต่างจากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คณาจารย์วิทยาศาสตร์มีความคิดเห็นต่อปัจจัยรางวัลคุณภาพแห่งชาติแตกต่างจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4 การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับข้อเสนอแนะความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ซึ่งเป็นการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติมของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านอื่นๆ ซึ่งได้ซึ่งได้รวบรวมความคิดเห็นที่ใกล้เคียงกันไว้ในกลุ่มเดียวกันดังนี้

ด้านความเป็นผู้นำ (Leadership)ความเป็นผู้นำ หมายถึง ความสำเร็จของผู้บริหารในการสร้างสรรค์และสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า คณาจารย์บางท่านได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านนโยบายต่างๆควรมีประชาพิจารณ์มีการสอบถามความคิดเห็นของระดับผู้ปฏิบัติการด้วย ,เน้นคุณธรรมและจริยธรรมอย่างจริงจังในการเข้าปฏิบัติ มีการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร ควรทำด้วยหน่วยงานเฉพาะ ถึงแม้จะมี Indicator ยังไม่ใช่สิ่งที่บอกลถึงความสำเร็จ, การมีส่วนร่วมของชุมชน บริษัทหรือหน่วยลงทุนรายย่อย SME กับสถาบันควรมีให้มากขึ้น, การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความยุติธรรมในทุกระดับ และต้องมีพรหมวิหาร 4 เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวในการบริหาร และสถาบันควรมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของคนในองค์กร

ด้านการวางแผนกลยุทธ์ หมายถึง การรวบรวมข้อกำหนดในการวางแผนและสร้างกลยุทธ์เพื่อประกันคุณภาพของผลผลิตและบริการ คณาจารย์บางท่านได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านควรรนำแผนกลยุทธ์ที่วางไว้มาใช้จริง และติดตามผล ,แผนกลยุทธ์ ด้านการผลิตบัณฑิต วิจัยควรครอบคลุมทุกสาขาวิชา ,ควรปรึกษาและขอความคิดเห็นจากผู้ได้บังคับบัญชา ,ควรให้ทุกคนร่วมกันพิจารณาวางแผนกลยุทธ์,กลยุทธ์ควรรนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง,ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำนุบำรุงและศิลปวัฒนธรรมและการบริหารทางวิชาการให้มากขึ้น อาจร่วมกับชุมชนรอบข้างสถาบัน

ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด หมายถึง ผลของระบบซึ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า การรับฟังความต้องการและความคิดเห็นของลูกค้าตลอดจนความสำเร็จในการตอบสนองสิ่งเหล่านี้คณาจารย์บางท่านได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านต้องมีการสำรวจและทิศทางการพัฒนาประเทศ และการแข่งขันในระดับนานาชาติ,สถาบันควรรนำที่จะมีส่วนร่วมกำหนดภาคการผลิตจริงเพื่อส่งมอบ ให้คณาจารย์ระดับสู่มืออาชีพ, ลูกค้าและตลาดควรมองทั้งตลาดล่างและตลาดบนและตลาดรองด้วยเพื่อกำหนดกลยุทธ์เข้าใกล้ลูกค้าและตลาดได้ง่ายและสัมฤทธิ์ผล และควรจัดการทำวิจัยวัดผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาโดยสำรวจจากผู้ที่ใช้นักศึกษาของสถาบัน เป็นข้อมูลในการปรับปรุงหลักสูตร

ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ หมายถึง ประสิทธิภาพของการเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสาร / การวิเคราะห์และเน้นจุดสำคัญสำหรับการวางแผนและการปรับปรุงอย่างมีคุณภาพคณาจารย์บาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ท่านได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านการใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารและการให้บริการอย่างครบวงจร,สร้างระบบให้ใช้งานได้จริง,การประชาสัมพันธ์การดำเนินการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับสถาบันมีน้อย ส่งผลให้บุคลากรไม่ค่อยได้ความรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆที่เกิดขึ้นในสถาบัน,พัฒนาและสนับสนุนให้คณาจารย์มีความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศมากขึ้น รวมทั้งสถาบันก็ต้องมีแผนรองรับจัดสื่อและอุปกรณ์ต่างๆให้เหมาะสมและควรมีงบประมาณผลิตสื่อการสอน E-learning ในคณาจารย์ทำ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนทุกวิชา

ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ความสำเร็จของความพยายามที่จะพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ของคุณภาพในหน่วยงานและจุดประสงค์ของการปฏิบัติ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณาจารย์บางท่านได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจการบริหารและศักยภาพ,สนับสนุนให้ปฏิบัติงานวิจัยอย่างจริง,ควรสร้างมาตรฐานการประเมินคุณภาพให้เป็นระบบ และเปิดเผยข้อมูลนั้นต่อสถาบันเพื่อลดปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเลื่อนขั้น และเพื่อความโปร่งใส,สร้างวัฒนธรรมให้องค์กร ให้บุคลากรมีคุณธรรมและจริยธรรม ส่งเสริมให้ความรู้ ความก้าวหน้าในอาชีพโดยคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสม,พิจารณาส่งเสริมคนที่ทำงานให้มากๆ และพิจารณาจากผลงานอย่างเป็นธรรม และควรร่วมกับสถาบันเพิ่มขีดความสามารถของมนุษย์ มากำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสถาบัน

ด้านการจัดการกระบวนการ หมายถึง ประสิทธิภาพของระบบและการปฏิบัติให้มั่นใจในคุณภาพของทุกหน่วยงานรวมทั้งหน่วยงานข้างเคียงที่ทำให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานคณาจารย์บางท่านได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านจัดการกระบวนการให้มีความรวดเร็ว ทำได้ง่าย,ปรับปรุงหลักสูตรตลอดและควรมีการเรียนการสอนร่วมกับมหาวิทยาลัยต่างประเทศ มีการแลกเปลี่ยนนักศึกษา

ด้านผลลัพธ์ขององค์กร หมายถึง มาตรฐานในการแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าที่ประสบความสำเร็จ และการปรับปรุงคุณภาพด้วยมาตรการภายในที่เป็นเชิงปริมาณ คณาจารย์บางท่านได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านสู่การเป็นผู้นำ ทั้งในองค์กรและนานาชาติ,บางครั้งบุคคลภายนอกไม่รู้ถึงลักษณะและธรรมชาติงานภายในอย่างแท้จริงอาจเป็นปัญหาได้,สถานประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตบัณฑิตและควรให้บัณฑิตมาประเมินองค์กรของสถาบัน ระดับปริญญาตรี โท เอก เพื่อได้รับข้อมูลอย่างถูกต้อง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยประกอบด้วย ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สรุปผลการวิจัยได้ตามลำดับ ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1.1.1 คณาจารย์เพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.8 และ 45.2 ตามลำดับ

5.1.1.2 คณาจารย์ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 30-40 ปีคิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาอายุมากกว่า 40-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.6 ถัดมาอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.4 และอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.6

5.1.1.3 คณาจารย์ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมาการศึกษาระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 27.2 และระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.8

5.1.1.4 คณาจารย์ส่วนใหญ่มีตำแหน่งทางวิชาการคือตำแหน่งอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมามีตำแหน่งทางวิชาการคือผู้ช่วยศาสตราจารย์ คิดเป็นร้อยละ 27.6 ถัดมาตำแหน่งทางวิชาการคือรองศาสตราจารย์ คิดเป็นร้อยละ 22.0 และมีตำแหน่งทางวิชาการคือศาสตราจารย์ คิดเป็นร้อยละ 1.2

5.1.1.5 คณาจารย์ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 15-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมาประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.4 ถัดมาประสบการณ์การทำงานระหว่าง 5-10 ปีคิดเป็นร้อยละ 17.6 ถัดมาประสบการณ์การทำงานมากกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.2 ถัดมาประสบการณ์การทำงานระหว่าง 10-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.4 และประสบการณ์การทำงานระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

5.1.1.6 คณาจารย์ส่วนใหญ่อยู่ในหน่วยงานที่สังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 22.8 รองลงมาคณะวิศวกรรมศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 20.8 ลำดับถัดมาคณะวิทยาศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 19.6 ถัดมาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 17.6 ถัดมาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 12.6 และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.2 ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ในภาพรวมของความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติใน 7 ด้าน ของคณาจารย์ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยความคิดเห็นด้านความเป็นผู้นำ ด้านการจัดการกระบวนการ เป็นลำดับที่ 1 ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นลำดับที่ 2 ด้านการวางแผนกลยุทธ์ เป็นลำดับที่ 3 ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ เป็นลำดับที่ 4 ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด ด้านผลลัพธ์ขององค์กร เป็นลำดับที่ 5

5.1.3 สรุปผลจากการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของคณาจารย์ที่มีต่อรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1.1 คณาจารย์ที่มีเพศต่างกันส่งผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติทั้ง 7 ด้านต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่าคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานงานวิจัยที่ได้ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 คณาจารย์ที่มีอายุต่างกันส่งผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติทั้ง 7 ด้านต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่าคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานงานวิจัยที่ได้ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 คณาจารย์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติทั้ง 7 ด้านต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่าคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัยที่ได้ตั้ง

สมมติฐานที่ 1.4 คณาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการต่างกันส่งผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติทั้ง 7 ด้านต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการทดสอบพบว่าคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีตำแหน่งทางวิชาการต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานงานวิจัยที่ได้ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 คณาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันส่งผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติทั้ง 7 ด้านต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่าคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานงานวิจัยที่ได้ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 คณาจารย์ที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกันส่งผลให้ความคิดเห็นของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติทั้ง 7 ด้านต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่าคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกันต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานงานวิจัยที่ได้ตั้งไว้

5.1.4 สรุปผลจากความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อความคิดเห็นเพิ่มเติมของคณาจารย์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านอื่นๆ

จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ซึ่งเป็นการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติมของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านอื่นๆ ซึ่งได้ซึ่งได้รวบรวมความคิดเห็นที่ใกล้เคียงกันไว้ในกลุ่มเดียวกันดังนี้

ด้านความเป็นผู้นำ (Leadership)ความเป็นผู้นำ หมายถึง ความสำเร็จของผู้บริหารในการสร้างสรรค์และสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า คณาจารย์บางท่านได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านนโยบายต่างๆควรมีประชาพิจารณ์มีการสอบถามความคิดเห็นของระดับผู้ปฏิบัติการด้วย ,เน้นคุณธรรมและจริยธรรมอย่างจริงจังในการเข้าปฏิบัติ มีการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร ควรทำด้วยหน่วยงานเฉพาะ ถึงแม้จะมี Indicator ยังไม่ใช่สิ่งที่บอกถึงความสำเร็จ, การมีส่วนร่วมของชุมชน บริษัทหรือหน่วยลงทุนรายย่อย SME กับสถาบันควรมีให้มากขึ้น, การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความยุติธรรมในทุกระดับ และต้องมีพรหมวิหาร 4 เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวในการบริหาร และสถาบันควรมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของคนในองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการวางแผนกลยุทธ์ หมายถึง การรวบรวมข้อกำหนดในการวางแผนและสร้างกลยุทธ์เพื่อประกันคุณภาพของผลผลิตและบริการ คณาจารย์บางท่านได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านควรวางแผนกลยุทธ์ที่วางไว้มาใช้จริง และติดตามผล ,แผนกลยุทธ์ ด้านการผลิตบัณฑิต วิจัยควรครอบคลุมทุกสาขาวิชา ,ควรปรึกษาและขอความคิดเห็นจากผู้ได้บังคับบัญชา ,ควรให้ทุกคนร่วมกันพิจารณาวางแผนกลยุทธ์,กลยุทธ์ควรวางไปสู่การปฏิบัติได้จริง,ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำนุบำรุงและศิลปวัฒนธรรมและการบริหารทางวิชาการให้มากขึ้น อาจร่วมกับชุมชนรอบข้างสถาบัน

ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด หมายถึง ผลของระบบซึ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า การรับฟังความต้องการและความคิดเห็นของลูกค้าตลอดจนความสำเร็จในการตอบสนองสิ่งเหล่านี้คณาจารย์บางท่านได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านต้องมีการสำรวจและทิศทางการพัฒนาประเทศ และการแข่งขันในระดับนานาชาติ,สถาบันควรวางแผนที่จะมีส่วนร่วมกำหนดภาคการผลิตจริงเพื่อส่งมอบ ให้คณาจารย์ระดับสู่มืออาชีพ, ลูกค้าและตลาดควรมองทั้งตลาดล่างและตลาดบนและตลาดรองด้วยเพื่อกำหนดกลยุทธ์เข้าใกล้ลูกค้าและตลาดได้ง่ายและสัมฤทธิ์ผล และควรจัดการทำวิจัยวัดผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาโดยสำรวจจากผู้ที่ใช้นักศึกษาของสถาบัน เป็นข้อมูลในการปรับปรุงหลักสูตร

ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ หมายถึง ประสิทธิภาพของการเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสาร / การวิเคราะห์และเน้นจุดสำคัญสำหรับการวางแผนและการปรับปรุงอย่างมีคุณภาพคณาจารย์บางท่านได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านการใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารและการให้บริการอย่างครบวงจร,สร้างระบบให้ใช้งาน ได้จริง,การประชาสัมพันธ์การดำเนินการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับสถาบันมีน้อย ส่งผลให้บุคลากรไม่ค่อยได้ความรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆที่เกิดขึ้นในสถาบัน,พัฒนาและสนับสนุนให้คณาจารย์มีความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศมากขึ้น รวมทั้งสถาบันก็ต้องมีแผนรองรับจัดซื้อและอุปกรณ์ต่างๆให้เหมาะสมและควรมีงบประมาณผลิตสื่อการสอน E-learning ในคณาจารย์ทำ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนทุกวิชา

ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ความสำเร็จของความพยายามที่จะพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ของคุณภาพในหน่วยงานและจุดประสงค์ของการปฏิบัติ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณาจารย์บางท่านได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจการบริหารและศักยภาพ,สนับสนุนให้ทั้งด้านงานวิจัยอย่างจริง,ควรสร้างมาตรฐานการประเมินคุณภาพให้เป็นระบบ และเปิดเผยข้อมูลนั้นต่อสถาบันเพื่อลดปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเลื่อนขั้น และเพื่อความโปร่งใส,สร้างวัฒนธรรมให้องค์กร ให้บุคลากรมีคุณธรรมและจริยธรรม ส่งเสริมให้ความรู้ ความก้าวหน้าในอาชีพโดยคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสม,พิจารณาส่งเสริมคนที่ทำงานให้มากๆ และพิจารณาจากผลงานอย่างเป็นธรรม และควรร่วมกับสถาบันเพิ่มขีดความสามารถของมนุษย์ มากำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสถาบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการจัดการกระบวนการ หมายถึง ประสิทธิภาพของระบบและการปฏิบัติให้มั่นใจในคุณภาพของทุกหน่วยงานรวมทั้งหน่วยงานข้างเคียงที่ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานคณาจารย์บางท่านได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านจัดกระบวนการให้มีความรวดเร็ว ทำได้ง่าย,ปรับปรุงหลักสูตรตลอดและควรมีการเรียนการสอนร่วมกับมหาวิทยาลัยต่างประเทศ มีการแลกเปลี่ยนนักศึกษา

ด้านผลลัพธ์ขององค์กร หมายถึง มาตรฐานในการแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าที่ประสบความสำเร็จ และการปรับปรุงคุณภาพด้วยมาตรการภายในที่เป็นเชิงปริมาณ คณาจารย์บางท่านได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านผู้การเป็นผู้นำ ทั้งในองค์กรและนานาชาติ, บางครั้งบุคคลภายนอกไม่รู้ถึงลักษณะและธรรมชาติงานภายในอย่างแท้จริงอาจเป็นปัญหาได้, สถานประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตบัณฑิตและควรให้บัณฑิตมาประเมินองค์กรของสถาบัน ระดับปริญญาตรี โท เอก เพื่อได้รับข้อมูลอย่างถูกต้อง

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ผลของการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่ามีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ในด้านความเป็นผู้นำด้านทั้งนี้อาจเป็นเพราะคณาจารย์เห็นความสำเร็จของผู้บริหารในการสร้างสรรค์และสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า และในด้านการจัดการกระบวนการสอน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคณาจารย์เห็นความสำคัญของประสิทธิภาพของระบบและการปฏิบัติให้มั่นใจในคุณภาพของทุกหน่วยงานรวมทั้งหน่วยงานข้างเคียงที่ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ คือ งานวิจัยของอาดิสนา นิโค (2548 : ง) ที่พบว่า ผลการศึกษาการสร้างตัวแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บัลด์ริจ ทั้ง 7 ด้านพบว่า ในภาพรวมแล้ว ทุกด้านผู้บริหารมีความคิดเห็นสอดคล้องกันทุกรายข้อความ โดยความคิดเห็นดังกล่าวมีระดับความสอดคล้องกันอยู่ในระดับปานกลางจนถึงระดับมากที่สุด จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลจากการทดสอบสมมติฐานดังนี้

1. เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรไม่ว่าจะหญิงหรือชาย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับ ได้เห็นคุณค่ามุ่งหวังที่จะสร้างองค์กรให้มีกระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

2. อายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพิ่งเริ่มเข้าทำงานอาจยังไม่ทราบรายละเอียดที่ชัดเจนถึงแนวทางการประกันคุณภาพภายใน-ภายนอก ซึ่งการประกันคุณภาพการศึกษา จะเป็นแนวทางไปสู่รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

3. ระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าคณาจารย์จะมีระดับการศึกษาในระดับใด ต่างก็มุ่งหวังเพิ่มการอบรม การสัมมนา การประชุม งานวิจัย ที่มุ่งสร้างให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติจะสนับสนุนให้องค์กรมุ่งสร้างความยั่งยืนในอนาคต

4. ตำแหน่งทางวิชาการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การมีตำแหน่งทางวิชาการต่างกัน ทำให้มีมุมมองที่แตกต่างกัน

5. ประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจำนวนปีในการทำงานมีผลต่อความคิดเห็นตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ เนื่องจากเข้าใจในหลักเกณฑ์และกรอบแนวทางการประเมินต่างกัน

6. หน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวิสัยทัศน์ของแต่ละหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีผลให้ต่างมุ่งมั่นปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ของหน่วยงานที่ตนเองสังกัดมากกว่า

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติในด้านความเป็นผู้นำ และในด้านการจัดการกระบวนการสอนมีความสำคัญมากที่สุด ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรคำนึงถึง 2 ด้านนี้ให้มากขึ้น

2. ให้นักลการทุกระดับมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางขององค์กรเพิ่มมากขึ้น

3. มีกระบวนการในการรับฟังข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของบุคคลที่มีส่วนได้ส่วนเสีย เพิ่มมากขึ้น เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุง

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาวิธีการและพัฒนาเครื่องมือในการสำรวจความพร้อมขององค์กรสถาบันการศึกษาในการดำเนินงานตามแนวทางรางวัลคุณภาพ

2. ควรศึกษาความเป็นไปได้ ปัญหาและอุปสรรค ข้อดี ข้อเสีย ของการนำแนวทางรางวัลคุณภาพไปใช้

3. ควรมีการวิจัยเชิงปฏิบัติการเปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่ใช้และไม่ใช้ระบบแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ



บรรณานุกรม

- เฉลิมชัย สุขไพบูลย์. 2541. “ความพึงพอใจต่อสภาพการบริหารงานภายในสถาบันราชภัฏตามแนวทางการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตศึกษาศิลปากร.
- ไชยา วงษ์กระจ่าง. 2540. รูปแบบการบริหารงานมุ่งคุณภาพทั่วทั้งองค์กร : กรณีศึกษาโรงเรียนนายเรืออากาศ. เอกสารการวิจัย.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 8.**
กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรณี สุโพธิ์ไชย์. 2547. “การพัฒนาตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินคุณภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอน อาชีวศึกษา. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- พุลพร แสงบางปลา. 2539. การบริหารคุณภาพยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พันศักดิ์ พลสารรัมย์. 2540. “การพัฒนาระบบการบริหารงานสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั่วทั้งองค์กร : กรณีศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วรภัทร์ ภูเจริญ. 2542. **แนวทางการประเมินคุณภาพการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2.** กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541. **TQM คู่มือองค์กรคุณภาพยุค 2000.** กรุงเทพฯ : บริษัททีพีเอฟบลิสซิ่ง จำกัด.
- วีระพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. 2540. **TQM Living Handbook : An Executive Summary.** กรุงเทพฯ : บริษัท บีพีอาร์ แอนด์ ทีคิวเอ็มคอลซัลแทนท์ จำกัด.
- วิรัตน์ ชันพันธ์. 2544. “ความคิดเห็นของข้าราชการครูเกี่ยวกับการพัฒนาระดับคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครู : ศึกษาเฉพาะกรณีเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์. บัณฑิตวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริจันทร์ ทองประเสริฐ. 2543. **การประกันคุณภาพการศึกษา. วิศวกรรมสาร ฉบับ ก.ส.ท. เทคโนโลยี 53.**
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2545-2549. **แผนการศึกษาแห่งชาติ.**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักงานประกันคุณภาพและบริหารองค์ความรู้. 2548. รายงานการประกันคุณภาพการศึกษา
ภายใน. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประจำปีงบประมาณ
2548. [Online]. Available : <http://www.kmitl.ac.th.co.th>.

สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. 2548. รางวัลคุณภาพแห่งชาติ. สถาบันเพิ่ม
ผลผลิตแห่งชาติ.

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. 2548. รายงานประจำปี
สุดเขต แข็งกระ้าง. 2548. โครงการจัดตั้งส่วนพัฒนาระบบ. จุลสารราย 2 เดือน ปีที่ 1 ฉบับที่ 1.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์รังสิต

สุดีพร ฉันท์เฉลิมพงศ์. 2543. “การสร้างตัวแบบการบริการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ตามแนวทาง
รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บัลด์ริจ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม” วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สงวน สิทธิเลิศอรุณและคณะ. 2522. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : ชัยศิริการพิมพ์
สุวรรณณี แสงมหาชัย. 2539. TQM กับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการ
ปฏิรูประบอบราชการ.

อาติอนา นิโค. 2548. “การสร้างตัวแบบ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ตามแนวทางรางวัล
คุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บัลด์ริจ : กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏกลุ่มภูมิศาสตร์ภาคใต้”
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

Bank, John. 1994. **The Essence of Total Quality Management**. 16(1994) :125-134

Banta, Trudy. 1996. **Is There Hope TQM in the Academy?** [http://
www.guality.org/tqmbbs/education/edqual.txt](http://www.guality.org/tqmbbs/education/edqual.txt), 1996 : 1-2.

Crosby, Philip B. 1986. **Quality is Free**. New York : McGraw-Hill, Inc.

Dale, Barrie G. 1994. **Management Quality**. 2 nd.ed. London : Prentice Hall.

Deming, W.E. 1986. **Out of the Crisis**. Massachusetts Institute of Technology. Boston : Center
for Advance Engineering.

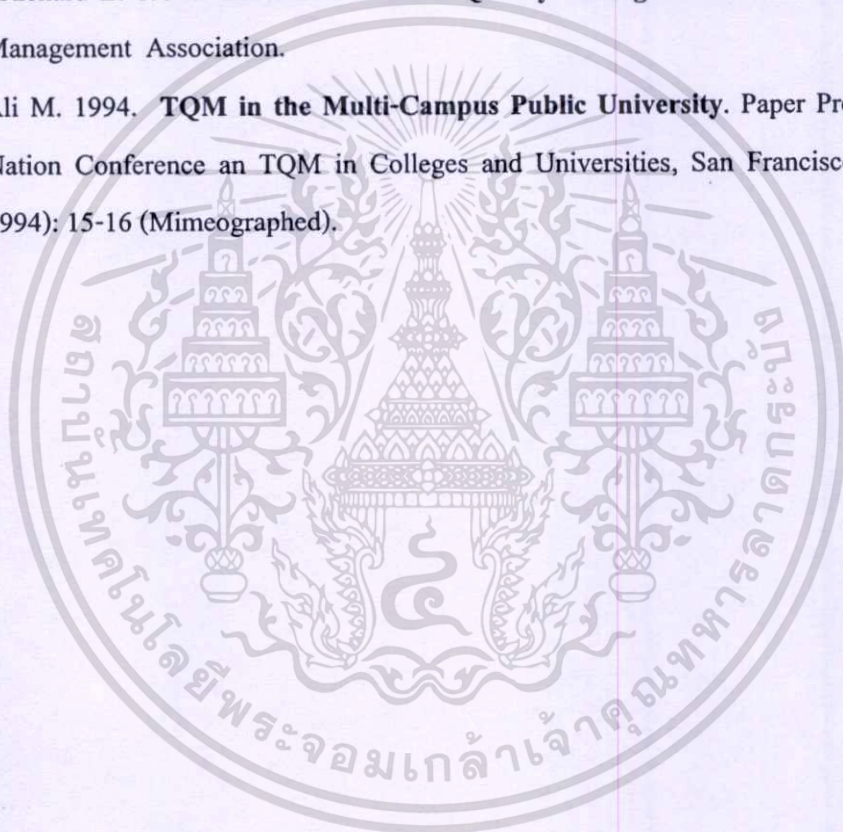
Feigenbaum. 1987. **A Lesson to be leant**. International Journal of IMHE, 11(1987) : 2.

Fritz, Ssan Marie. 1993. **A Quality Assessment Using the Baldrige Criteria : Non-Academic
Service Units in A Large University of Nebraska**.

Hradesky, John L. 1995. **Total Quality Management Handbook**. New York : Mc Graw-Hill
Inc.,

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Izadi, M., Kashef, A.E., & Stadt, R.W. 1996. **Quality in Higher Education** : Lesson Learned from the Baldrige Award Deming Prize and ISO 9000 Registration. *Journal of Industrial Techer Education*, 122(April 1996) :58-62.
- Juran, Joseph M, 1989. **Juran on Leadership for Quality**. New York : Free Press.
- Sallis, Edward. 1993. **Total Quality Management in Education**. London : Kogan Page Education Management Series.
- Sheer, Lawrence A and Deborah J. Teeter. 1991. **Total Quality Management in Higher Education**. San Francisco : Jossey-Bass.
- William, Richard L. 1994. **Essentials of Total Quality Management**. New York : American Management Association.
- Zarqar, Ali M. 1994. **TQM in the Multi-Campus Public University**. Paper Presented at the Nation Conference an TQM in Colleges and Universities, San Francisco : CA.,(Feb, 1994): 15-16 (Mimeographed).





เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามประกอบงานวิจัย

เรื่อง

ความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของคณาจารย์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการวิจัยเพื่อประกอบวิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ดังนั้นจึงขอความร่วมมือของท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความจริงทุกประการ ข้อมูลที่ท่านตอบจะเก็บเป็นความลับ และจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านและหน่วยงานของท่านแต่อย่างใด เนื่องจากข้อมูลที่น่าเสนอในผลงานวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม มิได้เสนอเป็นรายบุคคลและจะใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน

ตอนที่ 1 : แบบสอบถามทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ตอนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ตอนที่ 3 : แบบสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมของคณาจารย์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เกี่ยวกับคิดเห็นในด้านอื่นๆ

การตอบแบบสอบถามนี้ ขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ เนื่องจาก ถ้าตอบไม่ครบเพียงข้อใดข้อหนึ่งจะทำให้การวิเคราะห์แบบสอบถามไม่สมบูรณ์ และขอให้ท่านตอบตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความร่วมมือ

นางสาวศศิวิมล สุภธนพัฒน์

ผู้วิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของคณาจารย์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ตอนที่ 1 แบบสอบถามทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล
ของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยมตามสถานภาพให้ตรงกับสภาพ
ความเป็นจริงมากที่สุด เพียงข้อเดียว

1. เพศของท่าน

 ชาย หญิง

2. อายุของท่าน

 น้อยกว่า 30 ปี ระหว่าง 30-40 ปี มากกว่า 40-50 ปี มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

 ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

4. ตำแหน่งทางวิชาการ

 อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ศาสตราจารย์

5. ประสบการณ์การทำงานในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

 ไม่เกิน 5 ปี ระหว่าง 5-10 ปี มากกว่า 10-15 ปี มากกว่า 15-20 ปี มากกว่า 20-25 ปี มากกว่า 25 ปีขึ้นไป

6. หน่วยงานที่สังกัด

 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเอง
ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยมให้ตรงกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจประเมินตนเองตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2.1 ด้านความเป็นผู้นำ					
1. มีการกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย พันธกิจ เป้าหมาย มาตรการในการพัฒนาสถาบันฯ โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายภายในสถาบันและเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วม					
2. มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เกิดความเป็นธรรมและมีความโปร่งใส					
3. มีการนำผลการประเมินมากำหนดแนวทางการพัฒนาสถาบันฯหรือแก้ไขปัญหาของสถาบัน					
2.2 การวางแผนกลยุทธ์					
4. มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ ของสถาบันที่สอดคล้องกับภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม					
5. มีการกำหนดกลยุทธ์ตามทิศทางการพัฒนาอุดมศึกษาของชาติ					
6. นำความต้องการและความจำเป็นของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการกำหนดกลยุทธ์					
7. รายงานผลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆเพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการและศึกษาทบทวนเพื่อปรับเปลี่ยนในระยะครั้งแผนเพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง					
2.3 การมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด					
- ลูกค้าประเภทนิสิตนักศึกษา					
8. มีการสำรวจระดับความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของนิสิตนักศึกษา					
10. นำผลที่ได้มาประเมินเพื่อหาแนวทางปรับปรุง					
- ลูกค้ำประเภทผู้ใช้บริการวิชาการ					
11. มีการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวิชาการ					
12. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการวิชาการ					
13. นำผลที่ได้มาประเมินเพื่อหาแนวทางปรับปรุง					
- ลูกค้ำประเภทบุคลากรภายในสถาบัน					
14. มีการสำรวจระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบัน					
15. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของบุคลากรภายในสถาบัน					
16. นำผลที่ได้มาประเมินเพื่อหาแนวทางปรับปรุง					
2.4 ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์					
17. ผู้บริหารร่วมกับผู้ออกแบบพิจารณา กำหนดวัตถุประสงค์การใช้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง และชัดเจน					
18. มีการแบ่งระดับการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ					
19. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลข่าวสารสนเทศกับสถาบันอื่นอย่างต่อเนื่อง					
20. นำเสนอข้อมูลในเชิงปริมาณและคุณภาพให้บุคลากรทุกฝ่ายและสาธารณชนรับทราบ					
2.5 ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
21. จัดทำการประเมินตนเองถึงวิธีการเรียนรู้ความต้องการของบุคลากร เพื่อนำมากำหนดแรงจูงใจในการทำงานซึ่งมีความแตกต่างกันของกลุ่มบุคลากร					
22. สนับสนุนงบประมาณเงินทุนแก่คณาจารย์และข้าราชการ ไปศึกษาต่อ อบรมและสัมมนาในประเทศและต่างประเทศ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
23. จัดกิจกรรมให้บุคลากรเข้าร่วมเพื่อปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					
24. ให้รางวัลและยกย่องคนที่ทำงานมีคุณภาพ					
2.6 ด้านการจัดการกระบวนการ					
25. จัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับการปฏิบัติรูปการศึกษา					
26. มีการออกแบบหลักสูตรว่ามีความสอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจหรือการเปลี่ยนแปลงของสังคม					
27. ใช้เทคโนโลยีในการเรียนการสอนให้มากขึ้น					
4.7 ด้านผลลัพธ์ขององค์กร					
28. มีผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกเข้ามาประเมินอย่างเป็นระบบ					
29. สื่อสารวิธีการและรายละเอียดเกี่ยวกับการประเมินเรื่องที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจกันอย่างชัดเจน					
30. นำผลการประเมินมาปรับปรุงการบริหารสถาบัน					
31. ให้สถานประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตบัณฑิตอย่างเป็นระบบ					
32. มีการหาตัวเทียบเคียงเพื่อ Benchmark การดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 : แบบสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมของคณาจารย์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า
คุณทหารลาดกระบัง เกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านอื่นๆ

1. ด้านความเป็นผู้นำ

.....

2. ด้านการวางแผนกลยุทธ์

.....

3. ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด

.....

4. ด้านสนเทศและการวิเคราะห์

.....

5. ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

.....

6. ด้านการจัดการกระบวนการ

.....

7. ด้านผลลัพธ์ขององค์กร

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวศศิวิมล ศุภชนพัฒน์
วัน เดือน ปีเกิด	25 กุมภาพันธ์ 2525
ประวัติการศึกษา	2547 อุดสาหกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าพระนครเหนือ
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ.2550-ปัจจุบัน ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ประสานงานระบบ ISO 9001, ISO 14001 บริษัท ศารายา เอ็มเอฟจี (ไทยแลนด์) จำกัด
พ.ศ.2548-2549	ตำแหน่งผู้ตรวจสอบภายในระบบ ISO 9001, ISO 14001, ISO17025 บริษัท จรุงไทยไวร์แอนด์เคเบิล จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้