

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

ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.ธนาดี บุญถือ, 168 หน้า.ISBN 974-17-4499-4

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

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

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยสยามมีกลยุทธ์การบริหารการสื่อสาร ดังนี้ (1) การสร้าง "วัฒนธรรม" ใหม่ในองค์กร (2) การสร้างระบบการสื่อสารในแนวนอน (3) การแสดงความชัดเจนในการกำหนดนโยบายของผู้บริหารระดับสูง (4) การแก้ทัศนคติเชิงลบของบุคลากรต่อระบบ (5) การประเมินคุณภาพภายในเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร และสร้างการแข่งขันระหว่างหน่วยงานย่อย
2. ปัจจัยการสื่อสารที่สำคัญในการบริหารการสื่อสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา มีดังนี้ (1) ปัจจัยบุคคล ได้แก่ ผู้นำในการเผยแพร่ข่าวสารเป็นผู้มีประสบการณ์สูงโดยตรงด้านระบบฯ (2) ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ความสำคัญในเชิงกฎหมายของระบบประกันฯ และความสำคัญของการปฏิบัติการของระบบฯ เพื่อพัฒนาตนเองและองค์กร (3) ปัจจัยด้านสื่อ ได้แก่ ความต่อเนื่องในการประชุม การยื่นข้อเสนอข้อมูลด้วยสื่อบุคคล การใช้บอร์ดประกาศข่าว จุลสาร คู่มือการประกันฯ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (4) ความสัมพันธ์ระหว่างภาระหน้าที่ที่ต้องเพิ่มขึ้นกับการยอมรับระบบ และความตั้งใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบฯ ในอนาคตของบุคลากร
3. การเปิดรับข่าวสารของบุคลากรไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา
4. ความรู้ของบุคลากรไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา
5. ทัศนคติของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร
6. วุฒิมัธยมศึกษาและเพศของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร โดยผู้ที่มิ่วฒิมัธยมศึกษาในระดับปริญญาโท และเพศชาย มีการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษามากกว่ากลุ่มอื่น
7. ทัศนคติของบุคลากรเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาได้ดีที่สุด

TE 153614

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

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

The result of this research can be summarized as follows:

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