

ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพของ

บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

Perception Factors to Quality Assurance of Lecturers and Staff in
University

A Case Study of : Rajamangala University
of Technology Krungthep

ปิยธิดา สาโรราท¹ ดร.ไกรชิต สุตะเมื่อง² ดร.กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อการรับรู้ต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ความแตกต่างกันของปัจจัยส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ t-Test, F-Test (ONE-way ANOVA) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis :MRA) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่จะจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานสายสนับสนุน เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน รองลงมาได้แก่ อาจารย์สายวิชาการ ส่วนใหญ่สังกัดคณะ พบว่าปัจจัยภายใน ด้านภาพรวมของการประกันคุณภาพ มีความสำคัญสูงสุด ส่วนของปัจจัยภายนอก ด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพ มีความสำคัญสูงสุด

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ นำข้อมูลการวิจัยศึกษาถึงการรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย เพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงและแก้ไข รวมถึงพัฒนาการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผล

คำสำคัญ : การรับรู้ การประกันคุณภาพ

Abstract

This research aims to study the quantitative variables that affect the perception of the quality assurance personnel on campus. Including different types of personal factors. The relationship between the internal and external

factors. The study of samples from within. Rajamangala University of Technology Krungthep The questionnaire consisted of 400 sets as a tool to collect information. Analysis of the data was used to collect data was a questionnaire. The statistics used in this analysis include t-Test, F-Test (ONE-way ANOVA) and analysis of media, multiple linear regression (Multiple Regression Analysis: MRA) using statistical software.

The results showed that the majority of respondents were female. In the age group 31-40 years, most will graduate with a bachelor's degree. Supporting work Office Staff Followed by academic staff. Most of the faculty The internal factors The overall quality assurance. Highest priority The external factors Monitoring and evaluation. Highest priority

Researchers have suggested that the University of Technology. The research study on perceptions on the quality of the personnel within the university. In order to improve and edit. Including the University's quality assurance processes to ensure efficiency and effectiveness pose.

Key words: Perception, Quality Assurance

1.บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก ” เพื่อใช้เป็นกลไกในการพัฒนาระดับคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษาการประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบและประเมินการ

ดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด โดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อ

รองรับการประกันคุณภาพภายนอก ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัยการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ [1]

ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการพัฒนาการงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ซึ่งจะต้องประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดทุกระดับให้การดำเนินการประกันคุณภาพเป็นไปด้วยความเข้าใจ เกิดประสิทธิผล และแนวปฏิบัติที่ดีในด้านการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับหน่วยงานไปจนถึงหน่วยงานระดับคณะ โดยคาดหวังว่าหากมีการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาในคณะและหน่วยงาน เช่น การหากลวิธี หรือแนวทางในการที่จะทำให้อุคลากรในคณะทุกระดับมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพที่มีหลายเกณฑ์มาตรฐานไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละงาน มีเอกสารข้อมูลจำนวนมากจะต้องใช้เวลาในการสืบค้น หรือหากปัญหาการเปลี่ยนบุคลากรในการทำงานก็จะสามารถดำเนินการจัดการงานได้ การจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนากระบวนการบริหารการประกันคุณภาพการศึกษาและนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดีในด้านการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาด้านอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง

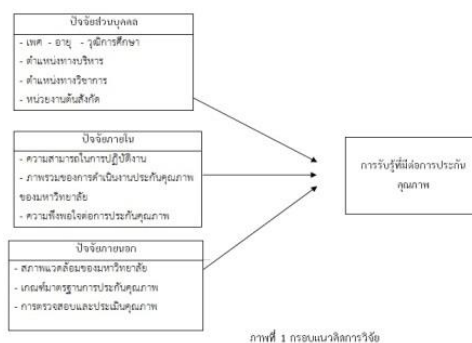
2.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างกันของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

กรอบแนวคิด



3.สมมติฐานการวิจัย

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ , อายุ , วุฒิการศึกษา,ตำแหน่งทางบริหาร,ตำแหน่งทางวิชาการ,หน่วยงานต้นสังกัดที่ส่งผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยที่แตกต่างกัน

3.2 ปัจจัยภายใน ที่ประกอบด้วย ความสามารถในการปฏิบัติงาน,ภาพรวมของการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย,ความพึงพอใจต่อการประกันคุณภาพ มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

3.3 ปัจจัยภายนอกประกอบด้วย สภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย,เกณฑ์มาตรฐานการ

ประกันคุณภาพ,การตรวจสอบและประเมินคุณภาพที่มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

4.ขอบเขตงานวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก ที่มีต่อการรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพ

4.2 ขอบเขตประชากร ขอบเขตด้านประชากรในการศึกษานี้ ได้แก่ บุคลากรภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2556 เก็บแบบสอบถามในระหว่างเดือนพฤษภาคม – มิถุนายน 2556 และแล้วเสร็จเดือนมิถุนายน 2556

5.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ได้องค์ความรู้ที่เป็นแนวทางในการพัฒนาประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

5.2 ได้ข้อมูลจากการศึกษาถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อการรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพ การรับรู้ของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

5.3 ได้ ข้อมูลจากการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในกับการรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพ

5.4 ได้นำข้อมูลจากการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกกับการรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพ

6.แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า และรวบรวมแนวคิดทฤษฎี ตำรา เอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

6.1 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

Kotler (2003) กล่าวถึง “การรับรู้” (Perception) ว่าเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออก ซึ่งจะแสดงออกอย่างไรขึ้นอยู่กับกระบวนการที่บุคคลแต่ละบุคคลได้เลือกจัดการ และแปลความข้อมูลข่าวสารการรับรู้เกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ

Schiffman & Kanuk (1994) ได้กล่าวว่า การรับรู้ คือกระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลเลือกสรรจัดระเบียบและตีความหมายสิ่งกระตุ้นออกมาเป็นภาพที่มีความหมายและเกิดเป็นภาพรวมขึ้นมา โดยที่บุคคล 2 คนได้รับสิ่งกระตุ้นอย่างเดียวกันและอยู่ภายใต้เงื่อนไขอย่างเดียวกัน แต่จะมีอิทธิพลต่อการเลือก การรู้จัก การตีความหมายของแต่ละบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับความจำเป็น (Need) ค่านิยม (Values) และความคาดหวัง (Expectation) โดยที่ตัวแปรเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรู้ของบุคคล

Antioned & Van Raaij (1998) ได้กล่าวว่า บุคคลจะมีความแตกต่างกันในการรับรู้ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และสถานการณ์ของแต่ละบุคคล

Scheth et al (1999) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการของบุคคลในการเลือก ประมวลผล และตีความหมายของข้อมูลที่ได้รับจากสิ่งแวดล้อม ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องทำความเข้าใจกับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

กิ่งพร ทองใบ (2543) ให้คำจำกัดความ “การรับรู้” ไว้ว่าครอบคลุม ว่าหมายถึงการที่บุคคลรู้จักสิ่งต่างๆ จากการรับรู้ในรูป รส กลิ่น เสียง หรือสัมผัส ซึ่งการรับรู้ในสภาวะแวดล้อมเป็นผลมา

จากกระบวนการในการทำหน้าที่ของประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น และผิวหนัง ซึ่งได้รับการกระตุ้นจากสภาวะแวดล้อมภายนอกแล้วส่งผ่านไปยังสมอง เพื่อตีความแล้วเก็บสะสมไว้ในความทรงจำหรือมีปฏิกิริยาต่อสภาวะแวดล้อมนั้น โดยอาศัยประสบการณ์เดิมในการช่วยเหลือในการตีความสิ่งเร้านั้นๆ

จากนิยามที่ได้กล่าวไว้ทั้งหมดสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูลให้ความสนใจ จัดระเบียบ และตีความหมายของสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ที่ผ่านเข้ามาทางประสาทสัมผัสทางร่างกายโดยอาศัยประสบการณ์เดิมในการตีความหมายของสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นๆ ซึ่งแต่ละคนจะมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน ไป ตามความต้องการ ความสนใจ ค่านิยม และความคาดหวัง แม้ว่าจะเปิดรับสิ่งเร้าแบบเดียวกัน ภายใต้สถานการณ์เดียวกันก็ตาม

6.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ

กระทรวงศึกษาธิการ, กรมวิชาการ. (2539 : 3) การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง มาตรการที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าสถานศึกษาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน สามารถที่จะจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ผู้จบการศึกษามีคุณภาพมาตรฐานตามที่กำหนดไว้

ศิริจันทร์ ทองประเสริฐ (2540, หน้า 93) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาหมายถึง กิจกรรมที่มีการทำเป็นระบบหรือมีการวางแผนไว้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นอย่างเหมาะสม ว่าผลิตภัณฑ์กระบวนการ หรือบริการเป็นไปตามความต้องการที่ระบุไว้

ประดิษฐ์ ศิริเดช (2541, หน้า 34) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นมาตรการที่กำหนด

แนวปฏิบัติ หรือแนวทางในการดำเนินงาน ในการจัดการศึกษา เพื่อช่วยให้การจัดการศึกษาของสถานศึกษามีหลักประกันว่า นักเรียนจะมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและเพื่อเป็นที่ยอมรับของสังคม

อุทุมพร จามรมาน (2543 : 3) ได้ให้ความหมายของ การประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพทั้งภายในและภายนอกแล้วตัดสินตามเกณฑ์

ท บ วงม หา วิ ท ย า ลั ย (2542 : 1) การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือ แนวปฏิบัติที่จำเป็นต้องดำเนินการและหากได้ทำตามระบบที่วางไว้แล้วจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์

สถาบันพระบรมราชชนก. (2542ข : 40) การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือ แนวปฏิบัติที่หากได้ดำเนินการตามระบบที่กำหนด จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นใจว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์และจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อมีการติดตามประเมินผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษาหมายถึง กระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริหารแนวปฏิบัติในการพัฒนากระบวนการจัดการสอนของสถานศึกษาอย่างมีคุณภาพเป็นระบบได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่องจนสร้างความมั่นใจให้กับสังคมว่า การจัดการศึกษามีคุณภาพ ผู้จบการศึกษามีคุณภาพได้มาตรฐานตามจุดหมายของหลักสูตร

7. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

กรุงเทพทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่มีอายุมากกว่า 21 ปีขึ้นไป ซึ่งประชากรกลุ่มนี้จัดเป็นประชากรประเภทนับได้ ผู้วิจัยจึงได้ กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูป Taro Yamane โดยให้มีความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป ซึ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ และโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ซึ่งแบบของการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

8.ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ: ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) วุฒิการศึกษา (4) ตำแหน่งทางบริหาร (5) ตำแหน่งทางวิชาการ (6) หน่วยงานต้นสังกัด , ปัจจัยภายใน ได้แก่ (1) ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน(2) ด้านภาพรวมของการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย(3) ด้านความพึงพอใจต่อการประกันคุณภาพปัจจัยภายนอก ได้แก่ (1) ด้านสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย (2) ด้านเกณฑ์มาตรฐานของการประกันคุณภาพ(3) ด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพ

ตัวแปรตาม:การรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่เป็นกลุ่มตัวอย่างบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 30 คน เพื่อนำผลไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Cornbrach's Alpha) ซึ่งมีค่าดังตารางต่อไปนี้

ปัจจัยต่าง ๆ	จำนวนข้อ	สัมประสิทธิ์
ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน	5	0.936
ด้านภาพรวมของการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย	5	0.912
ด้านความพึงพอใจต่อการประกันคุณภาพ	5	0.845
ด้านสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย	5	0.871
ด้านเกณฑ์มาตรฐานของการประกันคุณภาพ	5	0.958
ด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพ	5	0.873

9.สถิติที่ใช้ในการวิจัย

9.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1) การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีคำนวณโดยการแจกแจงค่า ความถี่ (Frequency) และ ค่า ร้อย ละ (Percentage)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ใช้วิธีคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (standard deviation) ค่าสูงสุด (max) และค่าต่ำสุด(min)

9.2 ส ต หิ ตี เ ชิง อ นุ ม า น (Inferential Statistics)

1) สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) วุฒิการศึกษา (4) ตำแหน่งทางบริหาร (5) ตำแหน่งทางวิชาการ (6) หน่วยงานต้นสังกัด ที่มีผลต่อการรับรู้การประกันคุณภาพที่แตกต่างกัน ใช้สถิติ t-Test ในกรณีตัวแปรอิสระเพศ และใช้สถิติ F-Test สำหรับตัวแปรอิสระอื่นๆ

2) สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยภายใน ที่ประกอบด้วย (1) ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน (2) ด้านภาพรวมของการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย(3) ด้านความพึงพอใจต่อการประกันคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression analysis :MRA)

3) สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยภายนอก ที่ประกอบด้วย (1) ด้านสภาพแวดล้อมของ

มหาวิทยาลัย (2) ด้านเกณฑ์มาตรฐานของการประกันคุณภาพ(3) ด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ(Multiple Regression analysis :MRA)

10.นำเสนอผลงานวิจัย

ตารางที่ 1 ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม (400 คน)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ
เพศ	
- ชาย	31.5
- หญิง	68.5
อายุ	
- 21 – 30 ปี	24.5
- 31 – 40 ปี	43.5
- 41 – 50 ปี	20.3
- มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	11.8
ระดับการศึกษา	
- สำเร็จปริญญาตรี	2.0
- ปริญญาตรี	56.6
- ปริญญาโท	35.3
- ปริญญาเอก	6.0
ตำแหน่งทางบริหาร	
- ผู้อำนวยการ (รองอธิการบดี คณบดี รองคณบดี ผอ.สำนัก กอง ผอ.สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา)	15.5
- เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน	74.9
- อธิการประจำ	9.6
ตำแหน่งทางวิชาการ	
- รองศาสตราจารย์	2.9
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์	48.0
- อาจารย์	49.0
หน่วยงานต้นสังกัด	
- คณะ	36.9
- สำนัก/สถาบัน	32.3
- กอง	29.8
- สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา	1.0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่จะจบการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีตำแหน่งทางบริหารคือเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน มีตำแหน่งทางวิชาการคืออาจารย์ หน่วยงานต้นสังกัดคือระดับคณะ

ตารางที่ 2 ปัจจัยภายในประกอบด้วย ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านภาพรวมของการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ด้านความพึงพอใจต่อการประกันคุณภาพ(400 คน)

ปัจจัยภายใน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน				
1.การศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาตนเอง	7.66	1.710	1	10
2.การสร้างสรรค์งานใหม่เพื่อพัฒนาตนเอง	7.53	1.861	2	10
3.การพัฒนาวิชาชีพและการเรียนรู้จากผู้อื่น	7.94	1.614	4	10
4.การเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน	7.83	1.627	4	10
5.การมีส่วนร่วมและทำงานร่วมกับผู้อื่นในการปฏิบัติงาน	7.61	1.774	3	10
รวม	7.71	1.594	4.20	10
ด้านภาพรวมของการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย				
1. มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	7.97	1.715	2	10
2. มีการติดตามและปรับปรุงระบบประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	7.95	1.731	3	10
3. มีการใช้ฐานข้อมูลเพื่อวิเคราะห์คุณภาพ	7.64	1.701	4	10
4. มีการใช้เทคโนโลยีในการประกันคุณภาพ	7.93	1.659	4	10
5. มีการประเมินผลด้านผลการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงระบบประกันคุณภาพ	7.97	1.668	4	10
เมื่อพิจารณาการปฏิบัติงานทั้งหมด	7.90	1.578	3.80	10
ด้านความพึงพอใจต่อการประกันคุณภาพ				
1. ท่านมีความมั่นใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพของหน่วยงาน	7.79	1.798	1	10
2. ท่านได้มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย	7.87	1.677	3	10
3. ท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพของหน่วยงาน	7.68	2.081	0	10
4. มหาวิทยาลัยมีข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผลการประกันคุณภาพที่ครบถ้วน	7.85	1.663	3	10
5. มหาวิทยาลัยมีระบบและกลไกการประกันคุณภาพในชั้นมาตรฐาน	7.96	1.615	3	10
รวม	7.85	1.547	4.80	10
รวมทั้งสิ้น	7.81	1.470	4.53	10

จากตารางที่ 2 พบว่าปัจจัยภายในประกอบด้วย ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านภาพรวมของการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ด้านความพึงพอใจต่อการประกันคุณภาพ ในภาพรวม ค่าเฉลี่ยที่ 7.81 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.470 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านภาพรวมของการประกันคุณภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 7.90 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.578 และรองลงมาคือด้านความพึงพอใจต่อการประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยที่ 7.85และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.547 และด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 7.71 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.594

ตารางที่ 3 ปัจจัยภายนอกประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย ด้านเกณฑ์มาตรฐานของการประกันคุณภาพ ด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพ (400 คน)

ปัจจัยต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
ด้านการวัดระดับของมหาวิทยาลัย				
1. มหาวิทยาลัยมีอำนาจควบคุมการปฏิบัติงาน	7.61	1.463	4	10
2. มีคณาจารย์มหาวิทยาลัย	7.88	1.450	5	10
3. มีระบบของวิชาการปฏิบัติงาน	7.81	1.491	4	10
4. มหาวิทยาลัยมีระบบการประเมินคณาจารย์	7.72	1.528	4	10
5. มีระบบการประกันคุณภาพ	7.54	1.594	4	10
รวม	7.71	1.403	4.40	10
ด้านการวัดระดับของอาจารย์คุณภาพ				
1. เกณฑ์มาตรฐานด้านวิชาการ	7.73	1.547	4	10
2. เกณฑ์การประเมินคุณภาพด้านวิชาการ	7.54	1.490	3	10
3. เกณฑ์การประเมินคุณภาพด้านการเรียนการสอน	7.64	1.527	4	10
4. เกณฑ์การประเมินคุณภาพด้านวิชาการ	7.62	1.594	4	10
5. เกณฑ์การประเมินคุณภาพด้านวิชาการ	7.76	1.536	4	10
รวม	7.65	1.476	4	10
ด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ				
1. แผนการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ	7.62	1.640	3	10
2. มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน	7.84	1.540	3	10
3. การตรวจสอบและประเมินคุณภาพ	7.85	1.477	4	10
4. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนา	7.82	1.458	4	10
5. มีการประเมินผลสัมฤทธิ์	7.80	1.494	4	10
รวม	7.78	1.403	4	10
รวมทั้งสิ้น	7.71	1.3468	4.33	10

จากตารางที่ 3 พบว่าปัจจัยภายนอกประกอบด้วยด้านสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย ด้านเกณฑ์มาตรฐานของการประกันคุณภาพ ด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพ ในภาพรวมค่าเฉลี่ยที่ 7.71 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.3468 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 7.78 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.494 และรองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยที่ 7.71 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.403 และด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 7.65 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.476

ตารางที่ 4 การรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพ

การรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูง
1. ท่านคิดว่างานประกันคุณภาพควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	8.06	1.633	2	10
2. ท่านคิดว่างานประกันคุณภาพควรมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างเร่งด่วน	7.89	1.632	3	10
3. ท่านคิดว่างานประกันคุณภาพเป็นงานประจำ	8.02	1.701	3	10
4. ท่านคิดว่าได้ประโยชน์จากการทำงานประกันคุณภาพ	8.00	1.667	3	10
5. ท่านคิดว่างานประกันคุณภาพมีความสำคัญต่อมหาวิทยาลัย	8.31	1.591	4	10
รวม	8.05	1.5014	3.60	10

จากการตารางที่ 4 พบว่า การรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี

ความคิดเห็นที่ว่า ท่านคิดว่างานประกันคุณภาพมีความสำคัญต่อมหาวิทยาลัยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 8.31 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.591 และรองลงมาคือเรื่อง ท่านคิดว่างานประกันคุณภาพควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 8.06 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.633 และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นความสำคัญน้อยที่สุดคือเรื่อง ท่านคิดว่างานประกันคุณภาพควรมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างเร่งด่วนโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 7.89 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.632

ตารางที่ 5 สรุปผลการทดลองสมมติฐานที่ 1

- นำเสนอผลการทดลองสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพ

ปัจจัยทางประชากรศาสตร์	สถิติที่ใช้	ค่า sig
เพศ	t-Test	0.115
อายุ	F-Test	0.367
วุฒิการศึกษา	F-Test	0.843
ตำแหน่งทางบริหาร	F-Test	0.542
ตำแหน่งทางวิชาการ	F-Test	0.116
หน่วยงานต้นสังกัด	F-Test	0.565

สมมติฐานที่ 1 พบว่า เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา ตำแหน่งทางบริหาร ตำแหน่งทางวิชาการ และหน่วยงานต้นสังกัดไม่มีความแตกต่างต่อการรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพ

ตารางที่ 6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

- นำเสนอผลการทดสอบสมมติฐานด้วย MRA ปัจจัยภายในมีผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพ

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	6.123	.395	15.51	.000		
ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน	-.027	.081	-.336	.737	.316	3.166
ด้านภาพรวมของการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย	.281	.101	.207	.101	.207	4.830
ด้านความพึงพอใจต่อการประกันคุณภาพ	.004	.091	.049	.961	.265	3.772
R = .262 R ² = .068 S.E.E. = 1.454 F = 9.698 Sig. = .000						

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพ ได้แก่ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านภาพรวมของการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ด้านความพึงพอใจต่อการประกันคุณภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพ

ตารางที่ 7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

- นำเสนอผลการทดสอบสมมติฐานด้วย MRA ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพ

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	5.580	.424	13.16	.877		
ด้านสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย	.014	.091	.155		.317	3.156
ด้านเกณฑ์มาตรฐานของการประกันคุณภาพ	-.108	.115	-.939	.349	.180	5.545
ด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพ	.410	.123	3.34	.001	.175	5.718
R = .302 R ² = .091 S.E.E. = 1.436 F = 13.277 Sig. = .000						

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพ ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยด้านเกณฑ์มาตรฐานของการประกันคุณภาพ ด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพ โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพเท่านั้น

10.สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่จะจบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งทาง

บริหารคือเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน มีตำแหน่งทางวิชาการคืออาจารย์ หน่วยงานต้นสังกัดคือระดับคณะ พบว่าปัจจัยภายในประกอบด้วย ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านภาพรวมของการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ด้านความพึงพอใจต่อการประกันคุณภาพ เมื่อพิจารณาจากปัจจัยภายในพบว่า ด้านภาพรวมของการประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและรองลงมาคือด้านความพึงพอใจต่อการประกันคุณภาพ และด้านความสามารถในการปฏิบัติงานตามลำดับ ส่วนของปัจจัยภายนอกประกอบด้วยด้านสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย ด้านเกณฑ์มาตรฐานของการประกันคุณภาพ ด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพ เมื่อพิจารณาพบว่า ด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย และด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน มีตามลำดับ และส่วนของความรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ว่า ท่านคิดว่างานประกันคุณภาพมีความสำคัญต่อมหาวิทยาลัยมีผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพมากที่สุด และรองลงมาคือเรื่องท่านคิดว่างานประกันคุณภาพควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และท่านคิดว่างานประกันคุณภาพเป็นงานท่านคิดว่าได้รับประโยชน์จากการทำงานประกันคุณภาพและท่านคิดว่างานประกันคุณภาพควรมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างเร่งด่วนตามลำดับ

11.อภิปรายผล

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับ อาจารย์สุติพร ฉันทเฉลิมพงศ์ ,2554 ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสังกัดหน่วยงานคณะมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการรับรู้และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสังกัดหน่วยงานคณะมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสังกัดหน่วยงานคณะ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี มีการรับรู้และมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพอยู่ในระดับมาก การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามสถานภาพด้านอายุงาน ตำแหน่งงาน จำนวนครั้งที่อบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสังกัดหน่วยงานคณะ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ทั้ง 9 ด้าน เป็น ปัญหาและอุปสรรคต่อการรับรู้และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสังกัดหน่วยงานคณะ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

12.ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย “ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

12.1 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพมหานครควรศึกษาถึงแรงจูงใจในการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย เพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงและแก้ไข รวมถึงพัฒนาการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผล

12.2 ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยถึงปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยกรณีศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในการทำวิจัยครั้งต่อไปอาจนำข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการต่อยอดงานวิจัยนี้โดยผู้วิจัยอาจทำการวิจัยให้ลึกมากขึ้นกว่าเดิม เช่น การพัฒนาบริหารงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

13.กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอิงของดร.ไกรชิต สุตะเมื่อง และดร.กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ ที่ปรึกษาวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ซึ่งได้ให้คำแนะนำ แก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านไว้เป็นอย่างสูง ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนช่วยเหลือ ท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามในที่นี้ ซึ่งมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี

14.เอกสารอ้างอิง

- [1] สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
- [2] สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์
- [3] เมธิณี เกตวาทิมิตร พย. ม. (MethineeKetvatimart, M.N.S.), “ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การรับรู้ และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี”

- [4] กระทรวงศึกษาธิการ. กรมวิชาการ. (2540). คู่มือการพัฒนาโรงเรียนเข้าสู่มาตรฐานการศึกษาการบริหารระบบคุณภาพ. กรุงเทพฯ : กรมวิชาการ
- [5] ทบวงมหาวิทยาลัย. (2542). การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย
- [6] ศิริจันทร์ ทองประเสริฐ. (2540). วารสารราชบัณฑิตสถาน. ปี ที่ 25. ฉบับที่ 2. (กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2543). กรุงเทพฯ : เท็กแอนด์เจอร์นัล พับลิเคชั่น.
- [7] อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรमान. (2543). การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : ฟินนี่ พับลิชชิง
- [8] ประดิษฐ์ ศรีเดช. (2541). การประกันคุณภาพการศึกษา. วารสารครูเชียงราย.พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. (2542). กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- [9] Antioned & Van Raai (1988). SERQUAL : A multiple-item scale for measuring customer perception ofservice quality. Journal of retailing 64 : 12-40.
- [10] Kotlet. (2003). Management Marketing, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- [11] Love Kock, Christopher. (2003). Service Marketing and Management , Upper Saddle River,N.J.: Peason Prentice – Hall
- [12] Schiffman LG & Kanuk L.(1994). Consumer Behavior. 5th ed. Upper Saddle New Jersey :Prentive Hall, IncWall, K. L. “Seeking a new measure of service with LibQUAL+ TM,” Miss Libr. 68(1) : 8-10. Retrieved Spr, 2004.
- [13] Antioned & Van Raai (1988). SERQUAL : A multiple-item scale for measuring customer perception of service quality. Journal of retailing 64 : 12-40.
- [14] Kotlet.(2003) .Management Marketing, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- [15] Love Kock, Christopher. (2003). Service Marketing and Management , Upper Saddle River,N.J.: Peason Prentice – Hall
- [16] McColl – Kennedy, Janet R. (2003). Services marketing : a managerial approach , Milton:John Wiley &Sons,
- [17] Schiffman LG & Kanuk L.(1994). Consumer Behavior. 5th ed. Upper Saddle New Jersey :Prentive Hall, Inc