



รายงานสรุปผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์

การศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
A Study of the Implementation of Quality Assurance at the Faculty of Liberal Arts,
Prince of Songkla University

นายบรรณกร แซ่ลิ้ม

โครงการวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนวิจัยคณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ประจำปีงบประมาณ 2560 รหัสโครงการ LIA601239S

1. ชื่อโครงการวิจัย:

การศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2. คณะนักวิจัย และคณะ/หน่วยงานต้นสังกัด

นายบรรณกร แซ่ลิ่ม

งานแผน ประกันคุณภาพ และสารสนเทศ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3. สารบัญ

1. ชื่อโครงการ	1
2. คณะนักวิจัย และคณะ/หน่วยงานต้นสังกัด	1
3. สารบัญ	1
4. กิตติกรรมประกาศ	1
5. บทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	2
6. บทนำ	3
7. วัตถุประสงค์	5
8. การตรวจเอกสาร	6
9. วิธีการวิจัย	10
10. ผลการวิจัยและวิจารณ์	12
11. สรุปผลการวิจัย	28
12. เอกสารอ้างอิง	28
13. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	32
14. ภาคผนวก	33
14.1 แบบสอบถามการวิจัย	34
14.2 นิพนธ์ต้นฉบับ (Manuscript) ได้รับการตอบรับตีพิมพ์เรื่องที่ 1	40
14.3 นิพนธ์ต้นฉบับ (Manuscript) ได้รับการตอบรับตีพิมพ์เรื่องที่ 2	56

4. กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยในครั้งนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากกองทุนวิจัย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2560 ผู้วิจัยขอขอบคุณคณะกรรมการวิจัย และคณะกรรมการบริหารกองทุนวิจัย คณะศิลปศาสตร์เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ดร.มัทธิ เวตราแม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานดา จันทร์แย้ม และ ดร.อุษา อินทร์รักษา ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็น เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอขอบคุณคณะเศรษฐศาสตร์ และคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการทดสอบแบบสอบถามการวิจัย ขอขอบคุณผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีส่วนสำคัญที่ทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จ

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.เกษตรชัย และทีม รองคณบดีฝ่ายพัฒนาระบบและโครงสร้างองค์กร คณะศิลปศาสตร์ ที่ปรึกษาโครงการที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในการดำเนินการตั้งแต่ต้นจนงานวิจัยสำเร็จลุล่วง

5. บทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจทัศนคติ การมีส่วนร่วม และการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งเป็นการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 97 คน เป็นบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมอาร์ เพื่อหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ จำนวน 10 คน โดยพูดคุยและสัมภาษณ์แบบเจาะลึกแล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เบื้องต้นด้วยการจัดหมวดหมู่ตามประเด็นปัญหาของการวิจัย จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา โดยใช้หลักตรรกะเทียบเคียงแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยควบคู่บริบท

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ ทัศนคติ การมีส่วนร่วม และการบริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งปัจจัยการบริหารมีความสัมพันธ์กับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด และพบว่า มีตัวแปร 3 ตัวที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยตัวแปรที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาสูงสุด คือ การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา (X_3) รองลงมา คือ คุณภาพของข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา (X_2) และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (X_6) ตามลำดับ จากการสัมภาษณ์บุคลากรพบว่า การบริหารงานของผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนให้เข้าสู่การประกันคุณภาพการศึกษา ตั้งแต่การวางแผน ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติ และกำกับติดตาม รวมถึงเข้าไปมีส่วนร่วม ให้ความรู้ช่วยเหลือ ดูแล และให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน สำหรับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพหากบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในเป้าหมายและกระบวนการประกันคุณภาพ ตลอดจนบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานจะส่งผลให้บุคลากรให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ในขณะเดียวกันหากมีความรู้สึกในทางบวกต่อการประกันคุณภาพจะส่งผลให้บุคลากรพร้อมเข้าเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการประกันคุณภาพ แต่ในทางตรงข้ามหากมีความรู้สึกในทางลบจะต่อต้านหรือไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน

The purpose of this research was to study the relationship between cognitive factors, cognitive attitude, participation, management and the implementation of educational quality assurance of the Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University, and the factors that affect the implementation of educational quality assurance. A questionnaire was used to collect data from 97 academic and supporting staff members. The questionnaire data were analyzed by using R program to find the frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson product moment correlation, and linear regression coefficients. In addition, data were collected through discussions and in-depth interviews with 10 informants. The data were categorized according to research questions. Then, content analysis was conducted using logical comparison with related concepts, theories, and research reports associated with the context.

The results of the research showed that perception, attitudes, participation and administration were positively correlated with the educational quality assurance of the Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University at the .001 level. The administrative factor was closely correlated with the performance of the educational quality assurance. There were three variables that affected the educational quality assurance activities of the Faculty of Liberal Arts at .001 level. The most significant variables affecting educational quality assurance were educational quality assurance administration (X_8), the quality of the educational quality assurance information (X_2), and attitudes towards the educational quality assurance (X_6), respectively. From the interviews with academic staff and academic supporting staff, it was found that administrators' management is the most important factor in driving the faculty to educational quality assurance process starting from planning, implementing and supervising staff including active participation, giving information, offering assistance and giving suggestions to the staff. Regarding the perception of educational quality assurance, staff having knowledge and understanding the purposes and process as well as their roles in educational quality assurance would encourage more collaboration and participation in the educational quality assurance process. Furthermore, staff members' positive attitudes towards educational quality assurance would allow them to become part of educational quality assurance process. On the other hand, those with negative attitudes would be uncooperative.

6. บทนำ

โลกในยุคปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา การที่จะก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวปัจจัยที่สำคัญคือ “คุณภาพของทรัพยากรมนุษย์” การพัฒนาคุณภาพทรัพยากรมนุษย์จึงเกี่ยวข้องโดยตรงกับระบบการศึกษา ซึ่งผู้มีส่วนที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดการศึกษาคือสถานศึกษา ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการศึกษาจึงควรเริ่มจากสถานศึกษา ทำให้สถานศึกษาต้องมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้สังคมเกิดความมั่นใจว่ามีการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ และจะทำให้ได้ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพมารับใช้สังคมและประเทศชาติ (จารุพร สิทธิรัตน์เจริญ, 2550)

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2559 มาตราที่ 50 กำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย มาตราที่ 51 จัดให้มีการประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษาและการวิจัยของมหาวิทยาลัย และมาตราที่ 52 จัดให้มีการประเมินหลักสูตรการศึกษา การเรียนการสอน และการวัดผลตามหลักสูตรนั้นตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่สภามหาวิทยาลัยกำหนดแล้วเสนอสภามหาวิทยาลัยพิจารณา (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2559)

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีนโยบายยกระดับคุณภาพมุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับสากลเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2558 - 2561 ในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยก้าวเป็น “มหาวิทยาลัยเพื่อนวัตกรรมและสังคม” มุ่งสู่มหาวิทยาลัยชั้นนำ 1 ใน 5 ของอาเซียน โดยใช้เครื่องมือต่างๆ ในการพัฒนาบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรพัฒนาและประสบความสำเร็จ สภามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในคราวประชุมครั้งที่ 370(8/2558) เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2558 มีมติเห็นชอบให้หลักสูตรใช้เกณฑ์

ASEAN University Network Quality Assurance (AUN - QA) และตัวบ่งชี้การกำกับมาตรฐานของ สกอ. และคณะใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ตั้งแต่ปีการศึกษา 2558 เป็นต้นมา (สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2558)

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ดำเนินการประกันคุณภาพตามนโยบายของ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 จนถึงปัจจุบัน โดยจัดทำรายงาน การประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR) และรับการประเมินคุณภาพภายในเป็นประจำทุกปี รวมถึงรับการตรวจประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) รอบแรกปีการศึกษา 2544 รอบสองปีการศึกษา 2548 รอบสามปีการศึกษา 2553 โดยผ่านการรับรองมาตรฐาน เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งกระบวนการควบคุมคุณภาพ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพ คณะศิลปศาสตร์ได้จัดวางระบบและกลไกการประกันคุณภาพ โดยกำหนด เป็นนโยบายให้หน่วยงานต่างๆ และผู้บริหารที่เกี่ยวข้องวางแผน ขับเคลื่อน และจัดทำรายงานการประเมิน ตนเองตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สำนักงาน รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยเป็นประจำทุกปี (ม.อ.) เพื่อเผยแพร่รายงานดังกล่าวให้หน่วยงานต้นสังกัดและ สาธารณชนรับทราบตามบทบัญญัติของกฎหมายและรับการตรวจประเมินจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ ภายใน เพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานตามระบบวงจรคุณภาพ PDCA ในปีการศึกษา 2557 สกอ. กำหนดให้มีการประกันคุณภาพภายในระดับหลักสูตรเป็นครั้งแรก โดยคณะศิลปศาสตร์ดำเนินการตามเกณฑ์ประกันคุณภาพภายใน จัดทำรายงานประจำปีการประเมินตนเอง เมื่อสิ้นสุดปีการศึกษา เพื่อรับการประเมินคุณภาพและนำผลการประเมินคุณภาพไปจัดทำเป็นแผนพัฒนา คุณภาพ ต่อมามหาวิทยาลัยกำหนดให้หลักสูตรใช้เกณฑ์ ASEAN University Network Quality Assurance และตัวบ่งชี้การกำกับมาตรฐานของ สกอ. ตั้งแต่ปีการศึกษา 2558 จนถึงปัจจุบัน โดยหลักสูตรรับการประเมิน คุณภาพตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด สำหรับคณะใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงาน ที่เป็นเลิศ จัดรายงานประจำปีการประเมินตนเองประกอบด้วยโครงสร้างองค์กร หมวดกระบวนการ (หมวด 1 – 6) และหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7) รับการประเมินคุณภาพจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ ภายในแล้วนำผลการประเมินคุณภาพไปจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพในรูปแบบ Storyboard เพื่อพัฒนาคุณภาพ การศึกษาต่อไป

จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลและผลงานวิจัยการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการรับรู้ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านทัศนคติ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการบริหารพบว่า ปัญหาที่มักพบคือ ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพ โดยบางคนเข้าใจว่าการประกันคุณภาพเป็นการเพิ่มภาระงานเป็นเรื่องเฉพาะกิจ เกิดกระแสชั่วคราว โดยหากมี การดำเนินการก็ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ เสียงบประมาณ และทรัพยากรไปอย่างไร้คุณค่า เนื่องจากการประกัน คุณภาพมุ่งแต่เพียงการทำเอกสารหลักฐานแสดงเท่านั้น แต่ไม่ได้มีการนำผลจากการปฏิบัติที่ผ่านมาไปใช้ เพื่อการปรับปรุง แก้ไข หรือกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพของงาน (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน คุณภาพการศึกษา, 2545 อ้างถึงในศิริขวัญ ยิ่งเจริญ, 2553) ประกอบกับสถานศึกษาส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพภายใน ขาดการนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ใน การบริหารงานภายในสถานศึกษาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง รวมทั้งขาดการส่งเสริมให้คณาจารย์และ บุคลากรภายในสถานศึกษาปฏิบัติงานภายใต้ระบบการประกันคุณภาพ เพื่อให้เป็นการปฏิบัติงานปกติ ซึ่งโดยภาพรวมการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการภายในสถานศึกษายังไม่สะท้อนภาพของการประกัน

คุณภาพการทำงานที่เป็นระบบชัดเจน (มัสดี แวดราแม, 2556 อ้างถึงในกนกนต จิรัฏฐธนากุล, 2558) นอกจากนี้ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของบุคลากรเป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาอีกด้วย (วิทยา ใจวิถี, 2550 อ้างถึงในกนกนต จิรัฏฐธนากุล, 2558) ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมได้แก่บุคลากรสายสนับสนุนเห็นว่า งานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสำนัก/สถาบัน/ศูนย์และผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องเท่านั้น บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจงานประกันคุณภาพการศึกษา จึงมีทัศนคติทางลบ มีความเห็นว่างานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเพิ่มงาน การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษายังขาดการสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและขาดการเผยแพร่ผลการประเมินตนเองของหน่วยงานแก่บุคลากรทำให้บุคลากรไม่ทราบจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงหรือจุดแข็งที่ต้องพัฒนาให้ดีขึ้น (ลัดดา ปกป้อง, 2550 อ้างถึงในพัชรนันท์ วงศ์สิงห์, 2556) นอกเหนือจากความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพแล้ว การรับรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมเป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพจากการศึกษาพบว่า การรับรู้ด้านการทำความเข้าใจ ทัศนคติด้านความเข้าใจ และความรู้สึกรู้สึกมีอิทธิพลในทางบวกต่อการมีส่วนร่วม การรับรู้ด้านการรับทราบ ทัศนคติด้านพฤติกรรมมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน และการมีส่วนร่วมด้านการสนับสนุนข้อมูลและด้านการติดตามประเมินผลมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน (วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์, 2554) สำหรับผู้ที่มีความสำคัญส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง คือผู้บริหารสูงสุดของสถาบันที่จะต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุกระดับ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558)

เพื่อพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านทัศนคติ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการบริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ต่อไป

7. วัตถุประสงค์

1. เพื่ออธิบายการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. เพื่ออธิบายการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ การมีส่วนร่วม และการบริหารของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
3. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ การมีส่วนร่วม และการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
4. เพื่ออธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

8. การตรวจเอกสาร

8.1 สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

จากผลการศึกษางานวิจัย พบว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก (นารี โมงประณีต, 2557; พชรินทร์ ไต่ะบุรินทร์, 2548; เพ็ญศรี ทองเพชร, 2554; ไพสันต์ ศรีแปง, 2550; วิโรจน์ พวงอินทร์, 2548) ในขณะที่การดำเนินงานประกันคุณภาพบางส่วนอยู่ในระดับปานกลาง (จินตนา สระทองขาว, 2554; เพ็ญศิริ ทานให้, 2554; อานนท์ ปลื้มเนตร, 2556; อานนท์ จันทร์หอม, 2546) ดังนี้

จินตนา สระทองขาว (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษา ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยภาพรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ ดังนี้ ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน ด้านการดำเนินงานตามแผน ด้านการตรวจสอบและประเมินผล และด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน

นารี โมงประณีต (2557) ศึกษาเรื่อง การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามทฤษฎีวงจรคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ผลการวิจัยพบว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามทฤษฎีวงจรเดมมิ่ง (PDCA) ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

พชรินทร์ ไต่ะบุรินทร์ (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละกลุ่มพบว่าอยู่ในระดับมากสองกลุ่มคือ การประเมินคุณภาพ และการควบคุมคุณภาพ และอยู่ในระดับปานกลางหนึ่งกลุ่มคือ การตรวจสอบคุณภาพ

เพ็ญศรี ทองเพชร (2553) ศึกษาเรื่อง สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพในสถานศึกษาของวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การดำเนินงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการควบคุมคุณภาพ ด้านการตรวจสอบคุณภาพ และด้านการประเมินคุณภาพ ตามลำดับ

เพ็ญศิริ ทานให้ (2554) ศึกษาเรื่อง การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก เครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยมีการดำเนินการอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้นด้านการจัดการเรียนการสอนมีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก

ไพสันต์ ศรีแปง (2550) ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามความคิดของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรประกอบด้วยผู้บริหารและอาจารย์มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โดยรวมและทุกด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

วิโรจน์ พวงอินทร์ (2548) ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของอาชีวศึกษา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของอาชีวศึกษา จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การดำเนินงาน การรายงาน และการเตรียมการ

อานนท์ จันทร์หอม (2546) ศึกษาเรื่อง การศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเทคนิค ภาคเหนือ ผลการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในด้านการดำเนินการเมื่อจำแนกรายด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพด้านการดำเนินการตามแผน ด้านการตรวจสอบและประเมินผล และด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน

อานนท์ ปลื้มเนตร (2556) ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการตรวจสอบ รองลงมาคือ ด้านการประเมินคุณภาพ และด้านการควบคุมคุณภาพ

8.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษางานวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษากับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการรับรู้กับการดำเนินงานประกันคุณภาพพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (วุฒิชัย อารักษ์ไพชมงคล, 2554) ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความรู้ความเข้าใจกับการดำเนินงานประกันคุณภาพพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ฉบับ พองจางวาง, 2548; พรทิพย์ ยอดดั่ง, 2549; มงคล กาสีวงศ์, 2555; ศิริรัตน์ จำปีเรือง, 2559; สมลักษณ์ วิรินจารี, 2553) ในขณะที่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ภาวินี รัตนวิชัย, 2550) ความสัมพันธ์ระหว่างด้านทัศนคติกับการดำเนินงานประกันคุณภาพพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 (ฉบับ พองจางวาง, 2548; ภาวินี รัตนวิชัย, 2550; วัชรกร โพธิพฤกษ์, 2554; สมลักษณ์ วิรินจารี, 2553) ในขณะที่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (มงคล กาสีวงศ์, 2555; วุฒิชัย อารักษ์ไพชมงคล, 2554; ศิริรัตน์ จำปีเรือง, 2559) ความสัมพันธ์ระหว่างด้านมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานประกันคุณภาพพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ปิยวัฒน์ ศรีจรรย์กุล, 2558; วัชรกร โพธิพฤกษ์, 2553) ในขณะที่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (วุฒิชัย อารักษ์ไพชมงคล, 2554) และความสัมพันธ์ระหว่างด้านบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (กนิฐา กลิ่นสุวรรณ, 2551; คำเตียง กำเกลี้ยง, 2556; มลิวัลย์ พาศรี, 2552; ศรีสมร แป้งหอม, 2545; สมศักดิ์ ทองเนียม, 2546; สลมาน สะบูดิง, 2551; สุนีย์ ทองห่อ, 2548; อารุช เหล่าคนคำ, 2553) ในขณะที่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (วินัยพงษ์ คำแหง, 2553; นิमित อิศระกุล, 2549) ดังนี้

กนิฐา กลิ่นสุวรรณ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 2 โดยภาพรวมพบว่า ปัจจัยการบริหารมีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นความสัมพันธ์ทางบวก

คำเตียง กำเกลี้ยง (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารและการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนทั้ง 10 ปัจจัย มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ฉบับ ฟองจางวาง (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรพยากรณ์ 4 ตัว ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ทักษะของครูที่มีต่อการประกันคุณภาพ (ATTI) ความพร้อมด้านทรัพยากร (RESOU) ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบและการประเมินของครู (KOWA) และความรู้ความเข้าใจของครูเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ (KNOQA)

นิมิต อิศระกุล (2549) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารของสถานศึกษากับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา มีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปิยะวัฒน์ ศรีจรรย์กุล (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในทุกด้านประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านความคิดเห็นของบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลและระบบสารสนเทศ และด้านความพร้อมของทรัพยากรและงบประมาณ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พรทิพย์ ยอดดั่ง (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตตรวจราชการที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา การเรียนรู้และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา และการทำงานเป็นทีม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ภาวินี รัตนวิชัย (2550) ศึกษาเรื่อง ความรู้และเจตคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า ความรู้และเจตคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความสัมพันธ์ต่อกันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .386

มงคล กาสีวงศ์ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอาชีวศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สามารถอธิบายประสิทธิผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจของบุคลากรที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ปัจจัยที่สามารถอธิบายประสิทธิผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการประกันคุณภาพและด้านการเก็บข้อมูลและจัดระบบสารสนเทศ

มลิวลัย พาศรี (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่สัมพันธ์กับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหารมีความสัมพันธ์กับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทางบวกและอยู่ในระดับสูง

วัชรกร โปธิพฤษ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพัทลุง เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการมีส่วนร่วม ด้านเจตคติ ด้านแรงจูงใจ ด้านลักษณะองค์การ ด้านลักษณะ สภาพแวดล้อม และด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วินัยพงษ์ คำแหง (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในของ โรงเรียนในสังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียนสังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา มีความสัมพันธ์ ระหว่างกันทางบวกปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วุฒิชัย อารักษ์โพชมงคล (2554) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้ ทศนคติและการมีส่วนร่วมที่มีต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งสามารถนำไปหาความสัมพันธ์ เชิงอิทธิพลระหว่างตัวแปร การรับรู้ด้านการทำความเข้าใจ ทศนคติด้านความเข้าใจ และความรู้สึกรับรู้มีอิทธิพล ในทางบวกต่อการมีส่วนร่วม การรับรู้ด้านการรับทราบ ทศนคติด้านพฤติกรรมมีอิทธิพลในทางบวกต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน และการมีส่วนร่วมด้านการสนับสนุนข้อมูลและ ด้านการติดตามประเมินผลมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มีการสรุปและอภิปรายผล รวมทั้งประโยชน์ของการศึกษา

ศรีสมร แป้งหอม (2545) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในโรงเรียน ประถมศึกษา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหารมีความสัมพันธ์กับการประกัน คุณภาพภายในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทางบวกและอยู่ในระดับสูง

ศิริรัตน์ จำปีเรือ (2559) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และเจตคติกับการประกันคุณภาพ การศึกษาของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสวรรค์ประชารักษ์ นครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ความรู้และเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำมากกับ การประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ

สมลักษณ์ วิรินจारी (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพผลการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนใหญ่ มีค่าเป็นบวก มีเพียงปัจจัยเดียวที่มีค่าเป็นลบ ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน (EXP) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน (EXP) ภาวะผู้นำของ ผู้บริหาร (LEAD) ทศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (ATTI) ความรู้ความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับการ ประกันคุณภาพการศึกษา (KNOQA) ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบและการประเมินของบุคลากร (KOWA) การทำงานเป็นทีม (TEAM) การเก็บข้อมูลและจัดระบบสารสนเทศ (SECL) ความพร้อม ด้านทรัพยากร (RESOU) และการมีส่วนร่วมของชุมชน (PART) มีค่าสหสัมพันธ์ -.216, .470, .309, .487, .233, .635, .699, .456 และ .489 ตามลำดับ

สมศักดิ์ ทองเนียม (2546) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกับการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนกรมสามัญศึกษา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สัลมาน สะบูดิง (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายะลา เขต 1 ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายะลา เขต 1 โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุนีย์ ทองห่อ (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหารมีความสัมพันธ์กับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทางบวกและอยู่ในระดับสูง

อาวุธ เหล่าคนคำ (2553) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายุทธยานี้ ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

9. วิธีการวิจัย

9.1 วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ

1) **กลุ่มตัวอย่าง** คือ บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ชั้น จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Sampling Random Sampling) โดยการจับแบบไม่ใส่คืนตามสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 97 คน เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 42 คน และสายสนับสนุน จำนวน 55 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 69.07) และเพศชาย (ร้อยละ 28.87) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี (ร้อยละ 34.02) รองลงมาอายุระหว่าง 41- 50 ปี (ร้อยละ 29.90) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 40.21) รองลงมาระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 26.80) สายงานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่เป็นสายสนับสนุน (ร้อยละ 55.67) และสายวิชาการ (ร้อยละ 43.30) หน่วยงานส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงาน (ร้อยละ 36.08) รองลงมาคือ ภาควิชาสารัตถศึกษา (ร้อยละ 23.71) ตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 56.70) และคณาจารย์ (ร้อยละ 20.63) สำหรับประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่อายุงานระหว่าง 1-5 ปี (ร้อยละ 29.90) และตั้งแต่ 16 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 29.90)

2) **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) แบบปลายปิดในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้พัฒนาจากการศึกษาค้นคว้า ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ และสร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมและมีลักษณะตรงกับที่ต้องการวัด โครงสร้างแบบสอบถามการศึกษาวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามให้เลือกตอบ (Check - List) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะ การมีส่วนร่วม และการบริหาร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแบบลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบวงจรคุณภาพ PDCA ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแบบลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2553) และ ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open - ended Form)

3) การพัฒนาเครื่องมือ ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามนำเสนอที่ปรึกษา ตรวจสอบความครอบคลุมเนื้อหา ความถูกต้องของภาษา และนำมาปรับปรุงแก้ไข จากนั้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาให้ครอบคลุม มีความชัดเจน ความเหมาะสมของคำถามและการจัดลำดับ แล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์และเนื้อหาที่ชัดเจนเพื่อคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าความสอดคล้องตั้งแต่ .50 ขึ้นไป (เกษรชัย และหิมา, 2558) และนำไปทดลองใช้ (Try -out) กับบุคลากรภายนอกคณะที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา 30 ชุด หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการวัดความสอดคล้องภายในและหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ค่าความเชื่อมั่นจำแนกรายด้าน คือ การรับรู้ 0.9014 ความรู้ความเข้าใจ 0.9419 ทักษะคิด 0.7733 การมีส่วนร่วม 0.9501 การบริหาร 0.9886 และการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา 0.9863

4) การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลภาคสนามโดยนำเสนอแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำที่มีคำอธิบายรายละเอียดถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จากนั้นเก็บแบบสอบถามและนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ต่อไป

5) การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมอาร์ (R Program) หาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด การมีส่วนร่วม และการบริหาร กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และหาค่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โดยหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Linear Multiple Regression Analysis)

6) เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยเลือกใช้เกณฑ์การแปลความหมาย ด้านการรับรู้ ทักษะคิด การมีส่วนร่วม การบริหาร และการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา นำเสนอโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ เริ่มจาก 1 ถึง 5 คือ มากที่สุด= 5 มาก= 4 ปานกลาง= 3 น้อย= 2 และน้อยที่สุด= 1 แปลความหมายหาค่าเฉลี่ย ดังนี้ 4.51 – 5.00 คะแนน หมายถึง ระดับมากที่สุด 3.51 – 4.50 คะแนน หมายถึง ระดับมาก 2.51 – 3.50 คะแนน หมายถึง ระดับปานกลาง 1.51 – 2.50 คะแนน หมายถึง ระดับน้อย และ 1.00 – 1.50 คะแนน หมายถึง ระดับน้อยที่สุด สำหรับด้านความรู้ความเข้าใจ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ เริ่มจาก 0 ถึง 4 คือ รู้มากที่สุด= 4 รู้มาก= 3 รู้พอสมควร= 2 รู้น้อย= 1 และไม่รู้= 0 แปลความหมายหาค่าเฉลี่ย ดังนี้ 3.51 – 4.00 คะแนน หมายถึง รู้มากที่สุด 2.51 – 3.50 คะแนน หมายถึง รู้มาก 1.51 – 2.50 คะแนน หมายถึง รู้พอสมควร 0.51 – 1.50 คะแนน หมายถึง รู้น้อย และ 0.00 – 0.50 คะแนน หมายถึง ไม่รู้ โดยวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านทักษะคิด ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และวิเคราะห์หาค่าถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Linear Multiple Regression Analysis) และใช้รูปแบบนำตัวปัจจัยทั้งหมดเข้าเป็นรูปแบบ (Enter Method) แล้วนำตัวปัจจัยออกจากรูปแบบโดยใช้วิธีการแบบขั้นบันได (Stepwise Method) (เกษรชัย และหิมา, 2558)

9.2 วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ

1) **ผู้ให้ข้อมูลหลัก** ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 3 คน กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 7 คน รวมบุคลากรทั้งสองสายงาน จำนวน 10 คน สำหรับการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และมีเกณฑ์การคัดเลือก ดังนี้ บุคลากรสายวิชาการเป็นคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและบุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นผู้ขับเคลื่อนการดำเนินงานประกันคุณภาพในแต่ละหน่วยงาน

2) **การเก็บรวบรวมข้อมูล** เก็บรวบรวมข้อมูลโดยนัดหมายวันเวลาว่างของผู้ให้ข้อมูลหลักแล้วสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้ให้ข้อมูล ซึ่งเป็นการสนทนาซักถามพูดคุยกันระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยถามเจาะลึกเพื่อหาคำตอบอย่างละเอียด เป็นการตั้งคำถามให้อธิบายปรากฏการณ์และแสดงเหตุผลเพื่อให้ได้ข้อมูลมาช่วยอธิบายและเสริมข้อมูลเชิงปริมาณ แล้วรวบรวมข้อมูลโดยการบันทึกข้อมูลในแบบสัมภาษณ์และบันทึกเทป ซึ่งใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 20 นาที

3) **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยผู้วิจัยได้กำหนดรายการคำถามตามปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์และมีความยืดหยุ่นตามบริบทของการตอบคำถามจากผู้ให้สัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยพยายามตั้งคำถามให้ผู้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลตามประเด็นข้อคำถามที่กำหนด

4) **การวิเคราะห์** ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลจากการพูดคุยสนทนาและการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการนำเทปบันทึกการสัมภาษณ์มาทำการถอดเทป แปลความหมายของข้อมูลและทฤษฎีเป็นแนวทางในวิเคราะห์ผลตามวัตถุประสงค์และข้อคำถามการวิจัยแล้วจึงนำเสนอข้อมูลแบบพรรณนาความ โดยนำข้อมูลที่ได้ออกมาแยกประเด็นจัดหมวดหมู่ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผล โดยแสดงความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับแนวคิดทฤษฎีด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ได้แนวคิดเฉพาะที่เป็นรูปธรรมและคำอธิบายใหม่ๆ ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้เป็นการนำข้อมูลที่ได้ออกมาวิเคราะห์เบื้องต้นด้วยการจัดหมวดหมู่ประเด็นปัญหาจากการวิจัยแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) กับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยควบคู่กับบริบท

10. ผลการวิจัยและวิจารณ์

10.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และวิจารณ์ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ระดับสภาพการดำเนินงานของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตอนที่ 2 ระดับการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคติ การมีส่วนร่วม และการบริหารของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคติ การมีส่วนร่วม และการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตอนที่ 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตอนที่ 1 สภาพการดำเนินงานของคณะศิลปศาสตร์

สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพจำแนกตามวงจรคุณภาพ (PDCA) ของคณะศิลปศาสตร์พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการวางแผน (Plan) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า บุคลากรเห็นว่าการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ตามวงจรคุณภาพ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับการดำเนินการ
ด้านการวางแผน (Plan)	3.72	0.69	มาก
1. คณะจัดทำแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ ซึ่งกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานอย่างชัดเจน	3.82	0.71	มาก
2. คณะกำหนดหน่วยงานขับเคลื่อนการดำเนินงานตามเกณฑ์ การประกันคุณภาพที่ตรงตามภาระงาน	3.77	0.73	มาก
3. คณะถ่ายทอดแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ เพื่อการจัดทำ รายงานการประเมินตนเอง และรับการตรวจประเมินคุณภาพ	3.56	0.87	มาก
ด้านการดำเนินการ (Do)	3.55	0.78	มาก
1. คณะกำกับและติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง	3.73	0.74	มาก
2. คณะรวบรวมและประมวลข้อมูลการประกันคุณภาพ เพื่อใช้ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน	3.56	0.88	มาก
3. คณะมีระบบสารสนเทศในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล ประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ	3.38	1.00	ปานกลาง
4. คณะเผยแพร่และประชาสัมพันธ์กิจกรรมการประกันคุณภาพ	3.53	0.88	มาก
ด้านการตรวจสอบและประเมินผล (Check)	3.71	0.72	มาก
1. คณะนำผลการดำเนินงานประกันคุณภาพมาวิเคราะห์ และประเมินตนเองตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ เพื่อหาโอกาสในการพัฒนา	3.67	0.76	มาก
2. คณะประสานงานและเตรียมความพร้อมรับการตรวจ ประเมินคุณภาพ	3.75	0.82	มาก
ด้านการนำผลประเมินมาปรับปรุง (Act)	3.58	0.77	มาก
1. คณะจัดทำแผนปรับปรุงตามผลการประเมินคุณภาพอย่างเป็นระบบ	3.63	0.83	มาก
2. คณะกำหนดหน่วยงานขับเคลื่อนแผนการปรับปรุงตาม ผลการประเมินคุณภาพที่ตรงตามภาระงาน	3.63	0.77	มาก
3. คณะถ่ายทอดแผนปรับปรุงตามผลการประเมินคุณภาพ ลงสู่การปฏิบัติ	3.78	0.89	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63	0.68	มาก

ตอนที่ 2 การรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะคิด การมีส่วนร่วม และการบริหารของคณะศิลปศาสตร์

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของข้อมูลข่าวสารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้
1. ด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	3.38	0.66	ปานกลาง
1.1 สื่อบุคคล	3.56	1.03	มาก
1.2 สื่อสิ่งพิมพ์	2.97	0.86	ปานกลาง
1.3 สื่ออิเล็กทรอนิกส์	3.77	0.95	มาก
1.4 สื่อสังคมออนไลน์	3.23	1.11	ปานกลาง
2. ด้านคุณภาพของข้อมูลข่าวสาร	3.65	0.71	มาก
2.1 ได้รับข้อมูลข่าวสารถูกต้องครบถ้วน	3.66	0.76	มาก
2.2 ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน	3.73	0.81	มาก
2.3 ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการใช้งาน	3.56	0.83	มาก
3. ประโยชน์จากการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	3.39	0.75	ปานกลาง
3.1 ติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพ	3.49	0.78	ปานกลาง
3.2 เพิ่มพูนความรู้การประกันคุณภาพ	3.41	0.90	ปานกลาง
3.3 เข้าไปมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ	3.32	0.88	ปานกลาง
3.4 ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	3.49	0.86	ปานกลาง
3.5 ใช้ข้อมูลในการอ้างอิง	3.25	0.91	ปานกลาง

ความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ เมื่อจำแนกตามด้านพบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43) อยู่ในระดับรู้มาก เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในระดับรู้มาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรของ สกอ. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71) รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความรู้
1. ความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพ	2.43	0.74	รู้มาก
1.1 เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรของ สกอ.	2.71	0.93	รู้มาก
1.2 เกณฑ์ AUN –QA (เกณฑ์ประกันคุณภาพระดับหลักสูตรของสถาบันอุดมศึกษาระหว่างประเทศสมาชิกสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้หรืออาเซียน)	2.64	0.91	รู้มาก
1.3 PDCA (P: Plan D: Do C: Check A: Act)	2.88	0.95	รู้มาก
1.4 เกณฑ์ EdPEX (เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ)	2.51	0.93	รู้มาก
1.5. ADLI (A: Approach D: Deployment L: Learning I: Integration)	1.98	0.99	รู้พอสมควร
1.6 LeTCI (L: Level T: Trend C: Comparison I: Integration)	1.88	0.96	รู้พอสมควร

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความรู้
2. ความรู้ความเข้าใจการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ	2.57	0.84	รู้มาก
2.1 เกณฑ์มาตรฐานของ สกอ.	2.70	0.96	รู้มาก
2.2 เกณฑ์ AUN –QA (เกณฑ์ประกันคุณภาพระดับหลักสูตรของสถาบันอุดมศึกษาาระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน)	2.60	0.98	รู้มาก
2.3 เกณฑ์ EdPEX (เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ)	2.42	0.99	รู้พอสมควร

ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66) เมื่อจำแนกทัศนคติในเชิงบวกจำแนกรายข้อพบว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับมากทุกข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรมีความคิดเห็นว่าการประกันคุณภาพจะสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) สำหรับทัศนคติในเชิงลบจำแนกรายข้อพบว่า บุคลากรมีทัศนคติอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เป็นการจับผิดการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ เป็นเรื่องยุ่งยากและซับซ้อนยากแก่ความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41) รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ระดับทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับสังคมว่าคณะสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ	3.77	0.73	มาก
2. การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้การปฏิบัติงานมีมาตรฐานและเป็นระบบ	3.91	0.76	มาก
3. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร	3.97	0.62	มาก
4. การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร	3.67	0.86	มาก
5. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร	3.71	0.85	มาก
6. การประกันคุณภาพการศึกษาจะสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคน	4.31	0.67	มาก
7. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องยุ่งยากและซับซ้อนยากแก่ความเข้าใจ	2.41	0.72	น้อย
8. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการจับผิดการปฏิบัติงาน	3.57	0.95	มาก
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	3.66	0.50	มาก

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15) เมื่อจำแนกรายข้อได้พบว่าการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากเพียง 1 ข้อ คือ การรับฟังผลการประเมินคุณภาพจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) สำหรับข้ออื่นๆ บุคลากรมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับการมีส่วนร่วม
1. มีส่วนร่วมวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ	2.80	1.14	ปานกลาง
2. มีส่วนร่วมปฏิบัติงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ	3.38	0.87	ปานกลาง
3. มีส่วนร่วมให้ข้อมูลผลการดำเนินงาน เพื่อใช้ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)	3.23	0.97	ปานกลาง
4. มีส่วนร่วมให้ข้อมูลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพ	2.99	1.09	ปานกลาง

5. มีส่วนร่วมรับฟังผลการประเมินคุณภาพจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ	3.45	1.00	มาก
6. มีส่วนร่วมเสนอวิธีปรับปรุงการดำเนินงาน เมื่อทราบผลการประเมินคุณภาพ	2.89	1.07	ปานกลาง
7. มีส่วนร่วมนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน	3.38	1.00	ปานกลาง
8. มีส่วนร่วมในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการด้านการประกันคุณภาพ	3.37	0.96	ปานกลาง
9. มีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ	2.85	1.06	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	3.15	0.81	ปานกลาง

การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บริหารมุ่งมั่นและให้ความสำคัญกับการดำเนินงานประกันคุณภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ระดับการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับบริหาร
1. ผู้บริหารมุ่งมั่นและให้ความสำคัญกับการดำเนินงานประกันคุณภาพ	4.02	0.76	มาก
2. ผู้บริหารกำหนดนโยบายการพัฒนาคุณภาพการศึกษอย่างชัดเจน	3.84	0.83	มาก
3. ผู้บริหารวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม	3.71	0.83	มาก
4. ผู้บริหารถ่ายทอดแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ	3.53	0.84	มาก
5. ผู้บริหารกำกับและติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	3.68	0.87	มาก
6. ผู้บริหารประเมินผลความสำเร็จการดำเนินงานประกันคุณภาพ	3.72	0.77	มาก
7. ผู้บริหารปรับปรุงการดำเนินงาน เมื่อทราบผลการประเมินคุณภาพ	3.75	0.82	มาก
8. ผู้บริหารให้ความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพกับบุคลากร	3.46	0.98	มาก
9. ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพ	3.71	0.80	มาก
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	3.71	0.72	มาก

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด การมีส่วนร่วม และการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์

ด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านคุณภาพของข้อมูลข่าวสาร และด้านประโยชน์จากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทั้ง 3 ตัวแปร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษาส่งผลให้บุคลากรได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ จูฟีรัตน์ วลัยศรี (2547: 46) กล่าวถึงการรับรู้ ว่า บุคคลจะรับรู้สภาพความจริงไปตามความต้องการ ความสนใจ หรือความพร้อมของแต่ละบุคคล หากมีการรับรู้ระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในระดับที่ดี ย่อมทำให้เกิดการปฏิบัติงานในบทบาทและหน้าที่ที่เหมาะสม ซึ่งส่งผลให้สถานศึกษามีคุณภาพและมาตรฐานทางการศึกษา จากแนวคิดดังกล่าวสามารถอนุมานได้ว่า เมื่อมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแล้วจะส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับ

ผลการศึกษาของ เกษร บุตรจ้อม (2558: 493) ที่พบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา ต้องอาศัยปัจจัยการติดต่อสื่อสาร การใช้เทคนิคและสื่อหลายๆ ทาง เพื่อให้บุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสารอย่าง ครบถ้วน รายละเอียดดังตารางที่ 7 -9

ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา กับช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

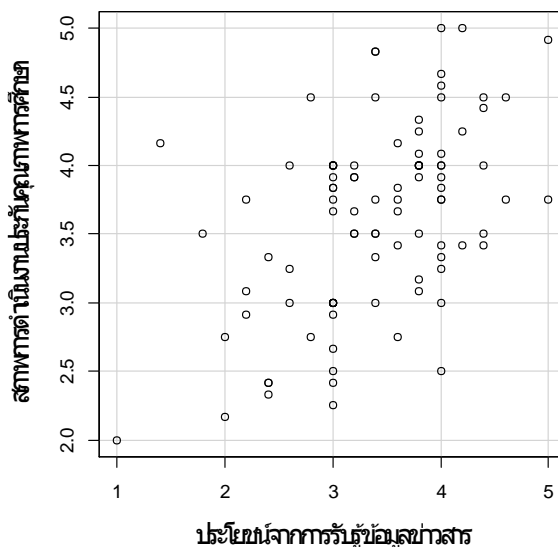
สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพ &	<i>t</i>	<i>p</i> -value	<i>r</i>
ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	4.914	0.000	0.450

ตารางที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา กับคุณภาพของข้อมูลข่าวสาร

สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพ &	<i>t</i>	<i>p</i> -value	<i>r</i>
คุณภาพของข้อมูลข่าวสาร	7.033	0.000	0.585

ตารางที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา กับ ประโยชน์จากการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

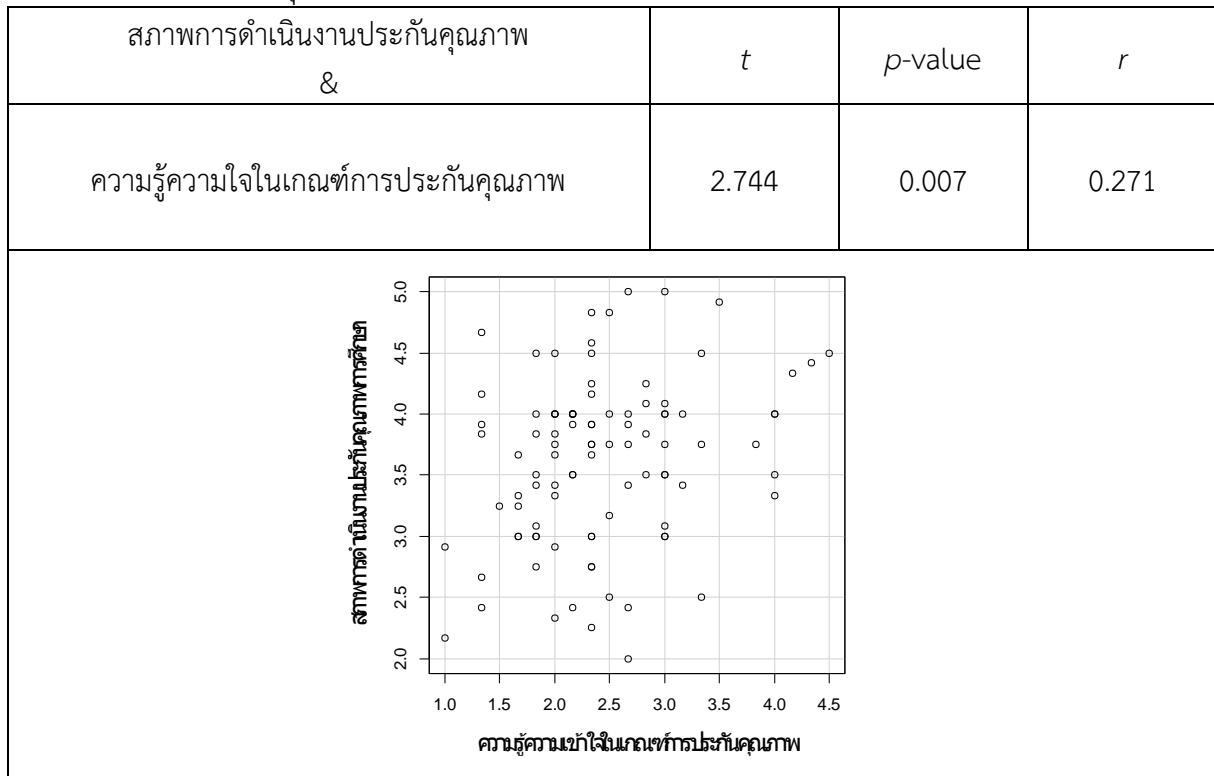
สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพ &	<i>t</i>	<i>p</i> -value	<i>r</i>
ประโยชน์จากการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	5.580	0.000	0.497



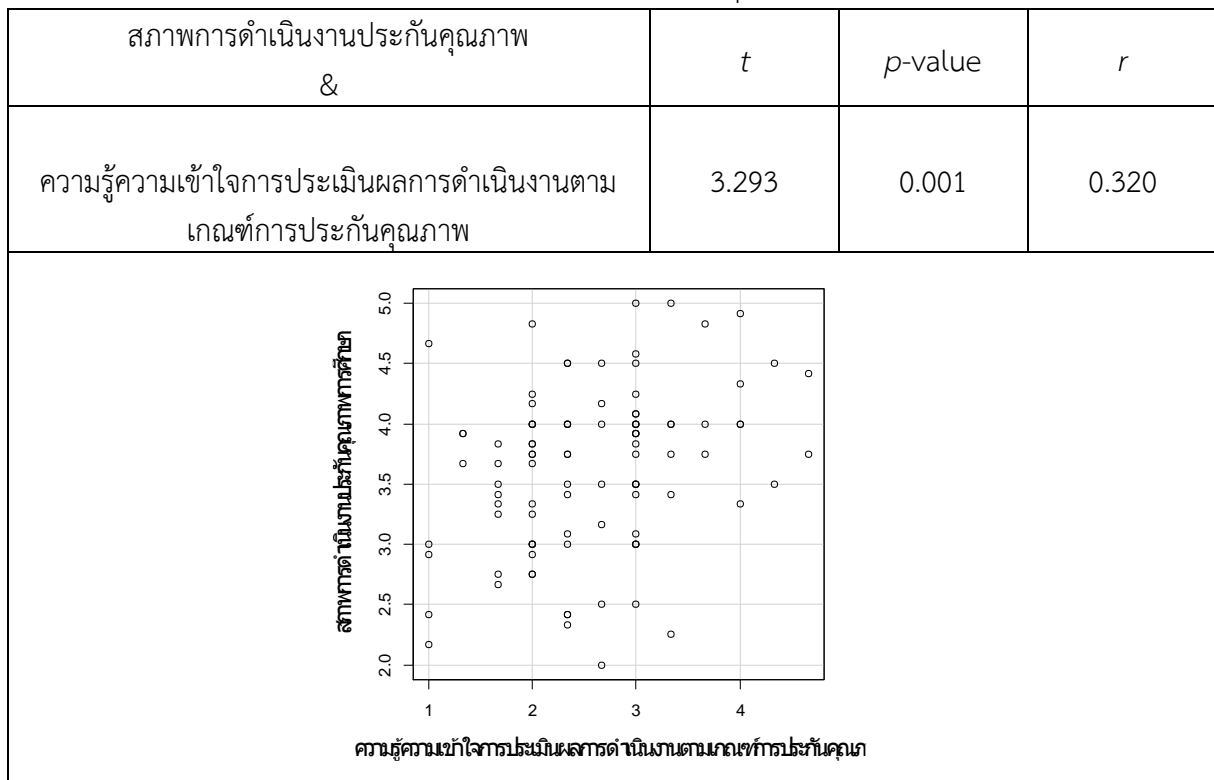
ความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำ เป็นเช่นนี้เป็นเพราะ หากบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพ และการประเมินผลตามเกณฑ์การประกันคุณภาพส่งผลให้บุคลากรสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและสามารถประเมินผลการดำเนินงานด้วยตนเองตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาได้ เพื่อให้ทราบระดับพัฒนาการและหาโอกาสในการพัฒนาคุณภาพ ดังที่ มนตร์ผกา โกษฐา (2553: 10) และธนากร ก้อนทองดี (2557: 16) กล่าวถึงว่า ความรู้เป็นความสามารถทางสติปัญญาในการรักษาไว้ซึ่งข้อเท็จจริง เรื่องราว รายละเอียดต่างๆ การรับรู้ หรือสิ่งที่ได้จากประสบการณ์ต่างๆ และเก็บรวบรวมสะสมไว้เป็นความจำแล้วแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่เรียกเอาสิ่งที่จำไว้ออกมาให้ปรากฏให้สังเกตและวัดได้ว่ามีความรู้หรือไม่มีความรู้ จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสามารถอนุมานได้ว่า ความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์และการประเมินคุณภาพเป็นสิ่งที่สนับสนุนให้บุคลากรสามารถดำเนินงานประกันคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้ามหากขาดความรู้ความเข้าใจย่อมส่งผลต่อการดำเนินงานด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาว่า ฉบบ พองจางวาง (2548: 112) ที่พบว่าความรู้ความเข้าใจของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการประกันคุณภาพเป็น เพราะบุคลากรต้องมีความรู้ความเข้าใจ ตั้งแต่วัตถุประสงค์ กระบวนการ และบทบาทหน้าที่ เมื่อมีความรู้ความเข้าใจที่ดีและถูกต้องทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาสามารถดำเนินการได้อย่างสอดคล้องกับระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพการศึกษา และความรู้ความสามารถในการตรวจสอบและการประเมินของบุคลากรยังมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษา หากบุคลากรมีความสามารถในการตรวจสอบและประเมิน ทำให้การติดตามผลการดำเนินงานของสถานศึกษามีประสิทธิภาพได้ข้อมูลที่ต้องการเพื่อนำไปวางแผนพัฒนาคุณภาพในอนาคต แต่ในทางตรงกันข้ามหากขาดความรู้ความสามารถในกระบวนการ

ดังกล่าวแล้วทำให้การติดตามผลการดำเนินงานขาดประสิทธิภาพได้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจนและไม่สามารถนำไปใช้ประกอบการวางแผนเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนางานได้ รายละเอียดดังตารางที่ 10 – 11

ตารางที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษากับความรู้อยู่ใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพ



ตารางที่ 11 ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษากับความรู้อยู่ใจในการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ



ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง เป็นเช่นนี้เป็นเพราะ หากบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาส่งผลให้บุคลากรเข้ามาเรียนรู้และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ แต่ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรมีทัศนคติที่ไม่ดี ส่งผลให้บุคลากรแสดงความเห็นในเชิงปฏิเสธหรือไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ดังที่ จันทรเพ็ญ หล้าปา (2552: 12) และ ธนากร ก้อนทองดี (2557: 20) ได้กล่าวถึงทัศนคติว่า เป็นสิ่งที่ไม่ได้ติดตัวมาแต่กำเนิด แต่เป็นสิ่งที่คนเราสร้างขึ้นมาจากความรู้สึก ความรู้ ความเชื่อ ประสบการณ์ และการเรียนรู้ ซึ่งเป็นภูมิหลังของแต่ละบุคคล ทำให้เกิดความรู้สึกเห็นด้วยคือ ทัศนคติเชิงบวก และความรู้สึกไม่เห็นด้วยคือ ทัศนคติเชิงลบ โดยอาจแสดงออกทางคำพูด หรือพฤติกรรมว่ามีทัศนคติอย่างไรกับสิ่งๆ นั้น จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสามารถอนุมานได้ว่า ทัศนคติในเชิงบวกหรือเชิงลบเป็นตัวกำหนดให้บุคลากรตอบสนองหรือแสดงพฤติกรรมต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพไปในทางสนับสนุนหรือทางไม่สนับสนุนก็ได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฉบับ พองจางวาง (2548: 110) ที่พบว่า ทัศนคติเป็นปัจจัยที่สำคัญในการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ เมื่อบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพอย่างถ่องแท้สามารถประเมินข้อดีและประโยชน์ของการประกันคุณภาพได้ ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ส่งผลให้มีพฤติกรรมและการปฏิบัติงานประกันคุณภาพที่ดีและถูกต้อง แต่ในทางตรงกันข้ามหากมีทัศนคติที่ไม่ดี อาจทำให้ไม่พร้อมและไม่ให้ความร่วมมือที่จะดำเนินการ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพผลการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถานศึกษา และ ศิริรัตน์ จำปีเรือง (2559: 31) ที่พบว่า เจตคติในการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นพันธกิจหลักขององค์กร บุคลากรทุกคนถือว่าเป็นหน้าที่หลักที่ต้องดำเนินการ รายละเอียดดังตารางที่ 12

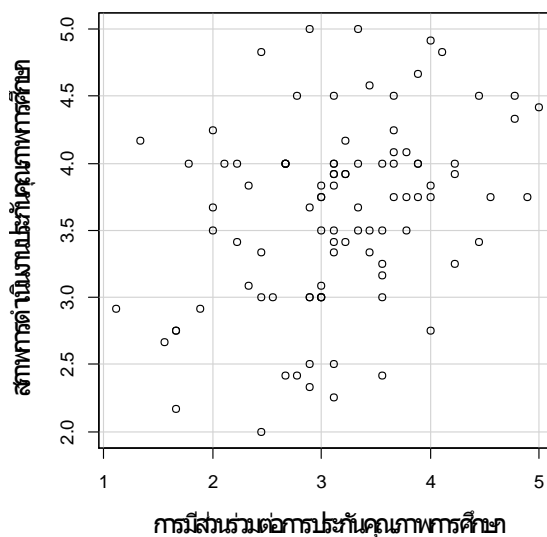
ตารางที่ 12 ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษากับทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพ &	<i>t</i>	<i>p</i> -value	<i>r</i>
ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	5.9406	0.000	0.520

การมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำที่เป็นเช่นนี้เพราะ หากบุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพศึกษาย่อมส่งผลให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพ ดังที่ ปราณี สุขดีศรีสวัสดิ์ (2557: 19) กล่าวถึงการมีส่วนร่วมว่า เมื่อบุคลากรยินดีเข้าร่วมในกิจกรรมหรือกระบวนการของหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย นโยบาย และภารกิจ ตลอดจนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงาน ประสานงาน หาสาเหตุ วิเคราะห์แนวทางและร่วมตัดสินใจแก้ไขปัญหา ร่วมตรวจสอบและติดตามประเมินผล เพื่อให้การดำเนินงานต่างๆ บรรลุถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์ จากแนวคิดดังกล่าวสามารถอนุมานได้ว่า หากบุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ย่อมส่งผลให้เกิดการระดมความคิด เรียนรู้การดำเนินงาน และร่วมกันแก้ปัญหา ทำให้การดำเนินงานประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์ (2554: 157) ที่พบว่า หากบุคลากรสายสนับสนุนมีส่วนร่วมในการดำเนินการเกี่ยวกับระบบคุณภาพภายในที่ดี ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายในที่ดีด้วยเช่นกัน รายละเอียดดังตารางที่ 13

การประกันคุณภาพการศึกษา

สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพ &	<i>t</i>	<i>p</i> -value	<i>r</i>
การมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	3.626	0.000	0.349



การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับสูงเป็นเช่นนี้เพราะ ผู้บริหารเป็นกลไกสำคัญในการจัดวางระบบและขับเคลื่อนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ดังที่ วินัย เดชมงคลวัฒนา (2546: 17) กล่าวถึงว่า ผู้บริหารต้องสร้างความตระหนักให้บุคลากรเล็งเห็นถึงความสำคัญของการประเมินคุณภาพและสร้างความเข้าใจในเรื่องการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน

คุณภาพของสถานศึกษา และคุณภาพของผู้เรียน เพื่อลดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงาน รวมถึงแสดง ภาวะผู้นำและร่วมกับบุคลากรเพื่อการทำงานเป็นทีม โดยเชื่อมโยงภาระงานปกติของสถานศึกษา ให้สอดคล้องกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือมาตรฐาน จากแนวคิดดังกล่าวสามารถอนุมานได้ว่า การบริหารงานประกันคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารต้องชี้ นำ สนับสนุน ส่งเสริม และบูรณาการภาระงาน ปกติเข้ากับการดำเนินงานประกันคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรีสมร แป้งหอม (2545: 140) สมศักดิ์ ทองเนียม (2546: 101) สุนีย์ ทองห่อ (2548: 105) และ กนิษฐา กลิ่นสุวรรณ (2551: 108) ที่พบว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาจะต้องอาศัยปัจจัยการบริหารเป็นส่วนส่งเสริมและ สนับสนุนให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สัลมาน สะบูดีง (2551: 104) และ มลิวลัย พาศรี (2552: 156) ที่พบว่า ผู้บริหารเป็นผู้มีบทบาทอย่างมากในการนำ สถานศึกษาเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพภายในและถือว่าการประกันคุณภาพเป็นขั้นตอนที่สำคัญ ในการสะท้อนถึงระดับคุณภาพของสถานศึกษาไปยังผู้บริหารและบุคลากร ซึ่งช่วยในการพัฒนาและปรับปรุง คุณภาพให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกษร บุตรจ๋อม (2558: 493) ที่พบว่า การดำเนินการ ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาต้องอาศัยภาวะผู้นำหรือผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน มีทักษะการวางแผน กำกับติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัชรกร โพธิพฤกษ์ (2553: 118) ที่พบว่า ผู้บริหารต้องกำหนดนโยบายการบริหารในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ การศึกษา ซึ่งประกอบด้วยเป้าหมาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ที่ชัดเจน ครอบคลุมตามมาตรฐานการประกันคุณภาพ รวมถึงมีแผนปฏิบัติการ/โครงการ/กิจกรรมสอดคล้องกับที่ระบุไว้ตามแผนพัฒนาคุณภาพ มีการจัดกิจกรรม ที่บรรลุตามเป้าหมาย และตัวชี้วัดความสำเร็จ รายละเอียดดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษากับการบริหารงาน ประกันคุณภาพการศึกษา

สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพ &	<i>t</i>	<i>p</i> -value	<i>r</i>
การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา	16.652	0.000	0.863

ตอนที่ 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์

จากการสร้างแบบจำลองการถดถอยที่ดีที่สุด โดยวิธีการแบบขั้นบันได (Stepwise Method) ปรากฏว่าได้ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทั้ง 3 ตัวแปร และประสิทธิภาพของการพยากรณ์มีค่าร้อยละ 80.7 โดยตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา สูงที่สุด คือ การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา (X_8) รองลงมา คือ คุณภาพของข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา (X_2) และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (X_6) รายละเอียดดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 รูปแบบสุดท้ายของปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์

ตัวแปร	B	Beta	S.E.	p-value	95% CI
- การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา (X_8)	0.68	0.72	0.05	0.000	0.58, 0.77
- คุณภาพของข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา (X_2)	0.21	0.22	0.07	0.000	0.03, 0.32
- ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (X_6)	0.17	0.13	0.07	0.017	0.11, 0.31

Adjusted R-squared: 0.807

Residual Standard Error: 0.298

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ ผู้วิจัยได้ขอค้นพบที่สำคัญว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะศิลปศาสตร์มี 3 ตัวแปร คือ การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา (X_8) คุณภาพของข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา (X_2) และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (X_6) จากการสัมภาษณ์บุคลากรของคณะศิลปศาสตร์มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับข้อค้นพบจากการวิจัยข้างต้น โดยตัวแปรที่ส่งผลกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาสูงที่สุด คือ การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา (X_8) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริหารงานเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารเป็นผู้นำในการกำหนดนโยบาย บริหารจัดการองค์กร กำกับติดตาม และควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกภาคส่วนให้เป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีคุณภาพ รวมถึงประเมินผลความสำเร็จขององค์กร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ดังที่ กนิษฐา กลิ่นสุวรรณ (2551: 13) ได้กล่าวถึงว่าการบริหารเป็นกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การนำและการควบคุม ซึ่งมีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลร่วมกันดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ พร้อมทั้งใช้กำลังคนและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด และสอดคล้องตามพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 กำหนดไว้ว่า “หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ มาตรฐานการศึกษา และรองรับการประกันคุณภาพภายนอก จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสามารถอนุมานได้ว่า หากผู้บริหารได้นำองค์การอย่างเป็นระบบ มีภาวะผู้นำ และบริหารจัดการที่ดี ย่อมส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา ของ สุณีย์ ทองห่อ (2548: 106) ที่พบว่าผู้บริหารต้องมีความมุ่งมั่นในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา กระตุ้นจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานเต็มตามศักยภาพ มีทักษะในการวางแผน กำกับติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงาน ประสานสร้างความสัมพันธ์กับบุคลากรทั้งภายในและภายนอก โดยใช้รูปแบบการบริหารที่ให้ บุคลากร ผู้ปกครอง ชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา สอดคล้องกับผลการศึกษา ของ วินัย คำแหง (2548: 108) ที่พบว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาจะบรรลุ

วัตถุประสงค์ได้ต้องเริ่มต้นที่ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นอันดับแรก ทั้งนี้เพราะผู้บริหารจะเป็นผู้นำทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มลิวัลย์ พาศรี (2554: 19) ที่พบว่า ผู้บริหารจะดำเนินงานประกันคุณภาพภายในให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้นต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนโยบายการบริหารและการปฏิบัติของหน่วยงานหรือองค์การที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมลักษณ์ วิริยจารี (2553: 105) พบว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษานั้น ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ มุมมองที่กว้างไกล พร้อมทั้งมีความรู้ความเข้าใจที่่องแท้เกี่ยวกับการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษา

สำหรับตัวแปรที่ส่งผลกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษารองลงมา คือ คุณภาพของข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา (X_2) ทั้งนี้เป็นเพราะหากมีกระบวนการสร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ย่อมส่งผลให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และมีความต้องการที่จะติดตามข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือกระบวนการประกันคุณภาพ ดังที่ อรทัย แสงอำรง (2548: 7) กล่าวถึงว่าการรับรู้ประกอบด้วยสิ่งเร้า การรับรู้ การตอบสนองต่อสิ่งเร้า และองค์ประกอบอื่นๆ ซึ่งเป็นกระบวนการจัดระบบ ระเบียบการรับรู้ การคิดตัดสินใจ ก่อนจะมีการแสดงออกในรูปแบบพฤติกรรม เมื่อเกิดการรับรู้แล้วจะส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ เกิดอารมณ์ และพัฒนามาเป็นเจตคติและพฤติกรรมของแต่ละบุคคล จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสามารถอนุมานได้ว่ากระบวนการการรับรู้ข้อมูลข่าวสารก่อให้เกิดการเรียนรู้ของบุคลากร โดยส่งผลให้แสดงพฤติกรรมตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนั้น หากบุคลากรได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพแล้ว ย่อมส่งผลต่อการเรียนรู้ให้สามารถดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์ (2554: 155) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุนถือเป็นผลต่อเนื่องจากการดำเนินงานที่มีคุณภาพ ดังนั้น หากบุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพภายในที่ดี ย่อมส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรตามระบบคุณภาพภายในและการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ตัวแปรที่ส่งผลกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตัวแปรในลำดับต่อมา คือ ทักษะติดต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (X_6) ทั้งนี้เป็นเพราะหากบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ส่งผลให้บุคลากรสามารถดำเนินการประกันคุณภาพทั้งในด้านการวางแผน (Plan) ด้านการดำเนินการ (Do) ด้านการตรวจสอบและประเมินผล (Check) และด้านการนำผลประเมินมาปรับปรุง (Act) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ มนตร์ผกา โกษฐา (2553: 20) และ กรรณิการ์ ยวณังกูร (2548: 9) ได้กล่าวถึงทัศนคติว่าเป็นความคิด ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่างๆ ที่เกิดจากประสบการณ์โดยตรงหรือการเรียนรู้ และเป็นตัวกำหนดทิศทางที่บุคคลจะตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง ไปในทางสนับสนุนหรือทางต่อต้านก็ได้ โดยมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่งสามารถแสดงออกมาให้เห็นได้จากคำพูดหรือพฤติกรรมแต่ละคน และสอดคล้องกับ วศิน-สินี ฤกษ์อำนวยโชค (2549: 63) ได้กล่าวถึงทัศนคติว่าเป็นความรู้สึก อารมณ์ ความเชื่อของบุคคลอันเกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับที่มีต่อระบบประกันคุณภาพ และมีแนวโน้มที่จะตอบสนองในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นด้านสนับสนุนหรือคัดค้านก็ได้ จากแนวคิดดังกล่าวสามารถอนุมานได้ว่า หากมีทัศนคติที่ดีย่อมส่งผลให้บุคลากรมีพฤติกรรมต่อการประกันคุณภาพในทางสนับสนุนต่อการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์ (2554: 157) ที่พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพภายในลักษณะใด ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรตามระบบประกันคุณภาพภายในลักษณะนั้นด้วยเช่นกัน ฉะนั้น การเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพภายในจะมีส่วนในการสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรตามระบบคุณภาพภายในด้วย

10.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับบุคลากรของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ แบ่งตามสายงานที่ปฏิบัติคือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 3 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 7 คน รวม 10 คน โดยเน้นประเด็นคำถามปัจจัยส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ ทั้งในด้านการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพ และทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ปรากฏผลดังนี้

1) การบริหารงานของผู้บริหารส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

การบริหารและจัดการเป็นปัจจัยที่สิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จตั้งแต่การกำหนดทิศทางนโยบาย การวางแผน การถ่ายทอดแผนลงสู่การปฏิบัติ การกำกับติดตาม การประเมินผลความสำเร็จ และการปรับปรุงการดำเนินงาน รวมถึงผู้บริหารจะต้องมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการดำเนินงานตลอดจนการสร้างความรู้ความเข้าใจและจูงใจให้บุคลากรเข้ามาปฏิบัติงาน จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายพบว่า การบริหารงานของผู้บริหารเป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ดังผลการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสรุปได้ว่า “ผู้บริหารจะต้องกำหนดนโยบายที่ชัดเจนให้บุคลากรนำไปสู่การปฏิบัติ” (กรรณิการ์, หิรัญญิการ์, ลีลาวดี, กุหลาบ, ชวนชม, (บุคลากร) มะลิ, ดาวเรือง, กาสะลอง (ผู้บริหาร)) “ผู้บริหารต้องกำกับดูแลและควบคุมให้เกิดการปฏิบัติงาน” (กรรณิการ์, กุหลาบ, (บุคลากร) กาสะลอง (ผู้บริหาร)) “ผู้บริหารต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพ” (กรรณิการ์, พุทธชาติ, (บุคลากร) ดาวเรือง (บริหาร)) “ผู้บริหารจะต้องถ่ายทอดความรู้ยังไปบุคลากรเพื่อให้เกิดความร่วมมือและสามารถปฏิบัติงานได้” (กรรณิการ์, พุทธชาติ, หิรัญญิการ์, กุหลาบ, (บุคลากร) มะลิ, กาสะลอง (ผู้บริหาร)) “ผู้บริหารต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ” (กรรณิการ์, ลีลาวดี, กุหลาบ, (บุคลากร) กาสะลอง (ผู้บริหาร)) “ผู้บริหารต้องคอยให้ความช่วยเหลือ แก้อุปสรรค และให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานประกันคุณภาพ” (กรรณิการ์, บุษงาสำหรับ (บุคลากร))

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การบริหารงานของผู้บริหารเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้เป็นเพราะว่าผู้บริหารเป็นผู้นำองค์กรเข้าสู่กระบวนการประกันคุณภาพตั้งแต่กำหนดนโยบาย วางแผนงานและเป้าหมายองค์กร พร้อมทั้งถ่ายทอดให้กับหน่วยงานต่างๆ โดยกระจายงานลงสู่บุคลากรเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ กำกับติดตามความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเข้าไปมีส่วนร่วมและให้ความรู้ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งต้องให้ความช่วยเหลือดูแล และให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิมิตร อิศระกุล (2549: 72) ที่พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้กำหนดนโยบาย วางแผนงาน และวิธีการปฏิบัติให้กับครูผ่านกระบวนการมอบหมายงานที่มีการจัดวางคนอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้กระบวนการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ โดยผู้บริหารมีบทบาทในการควบคุม กำกับติดตาม ตลอดจนอำนวยความสะดวก เพื่อให้ภารกิจงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และ คำเตียง กำเกลี้ยง (2557:59) ที่พบว่า ผู้บริหารมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการมีความรู้ความสามารถในการบริหาร การนิเทศ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน มีวิสัยทัศน์กว้างไกล สร้างสรรค์ผลงานอยู่เสมอ ใช้หลักเหตุผลในการบริหารงานสามารถประสานงานกับบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ และปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และ วิไลวรรณ งามฉลาด; วสันต์ชัย กากแก้ว; อนันต์ชัย พงศ์สุวรรณ และพนา จินดาศรี (2562: 49) ที่พบว่าความสามารถในการนำ ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบต้องมีศักยภาพในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน โดยมีความรู้เพียงพอที่จะรับผิดชอบงาน เป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กล้าคิดและกล้าตัดสินใจทำสิ่งใหม่ๆ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีประสบการณ์ ความอดทน มีการถ่ายทอดความรู้ สามารถสื่อสาร ประสานงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เป็นปัจจัยที่ส่งผล

การประกันคุณภาพภายใน ภาวะผู้นำของผู้บริหารจะก่อให้เกิดขวัญกำลังใจทำให้บุคลากรรอบอุ้นใจและมีกำลังใจในการทำงาน อีกทั้ง ยังเป็นผู้กระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าการบริหารของผู้บริหารมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพทั้งในแง่การนำองค์กร การนำสู่การปฏิบัติ การกำกับติดตาม และการประเมินผลตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาและ มัธติ แวดตราแม; โชติการ ภาชีผล; ศิริชัย กาญจนวาสิ (2556: 75) ที่พบว่าผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำ เข้าใจและมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ มีความเอาจริงเอาจัง ผลักดันและพัฒนาระบบการสื่อสารในองค์กร เพื่อจะสื่อสารนโยบายและกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพไปสู่ผู้ปฏิบัติได้อย่างทั่วถึงทุกระดับจะช่วยให้การประกันคุณภาพเป็นไปอย่างต่อเนื่องและบูรณาการอยู่กับงานปกติได้

2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพที่มีเนื้อหาสาระถูกต้อง ทันสมัย รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ ผ่านช่องทางจากสื่อต่างๆ เป็นการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจและช่วยให้เกิดการติดตามข้อมูลข่าวสารตลอดจนเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประกันคุณภาพและใช้ประโยชน์จากข้อมูลในการปฏิบัติงาน จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายพบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ดังผลการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสรุปได้ว่า “บุคลากรต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารในรายละเอียดต่างๆ รวมถึงที่เป็นความรู้ในการประกันคุณภาพ เป้าหมายองค์กร วิธีการและแนวทางการพัฒนาต่างๆ ไม่ใช่เพียงบุคลากรที่ขับเคลื่อนหลักเท่านั้นแต่ต้องเป็นบุคลากรทุกคน ซึ่งมีส่วนในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้วยกันทั้งสิ้น เพราะฉะนั้นหากบุคลากรมีความรู้จะส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ (กรรณิการ์, พุทธชาติ, หิริญญิการ์, กุหลาบ, ขวนชม, (บุคลากร) มะลิ, ดาวเรือง, กาสะลอง (ผู้บริหาร)) “บุคลากรต้องรับรู้บทบาทหน้าที่เพื่อให้สามารถตอบสนอง ให้ความร่วมมือ และนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน เพราะฉะนั้นหากรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ไม่เป็นปัจจุบัน มีความคลุมเครือ ไม่ชัดเจนหรือไม่สามารถทำความเข้าใจได้อย่างถ่องแท้ก็จะส่งผลต่อการดำเนินงานและคุณภาพของงาน” (กรรณิการ์, พุทธชาติ, หิริญญิการ์, กุหลาบ, ขวนชม, (บุคลากร) มะลิ, ดาวเรือง, กาสะลอง (ผู้บริหาร))

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า หากบุคลากรรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพ มีความรู้ความเข้าใจในเป้าหมายและกระบวนการประกันคุณภาพ รวมถึงบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานส่งผลให้บุคลากรให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอในการดำเนินงานแล้วจะช่วยให้สามารถปฏิบัติงานที่ตอบโจทย์การพัฒนาคุณภาพงานได้ ดังที่ ธเนศ ดาวรุ่งโรจน์ (2557: 50) ได้กล่าวถึงการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการที่สมองแปลความหรือตีความจากข้อมูลที่ได้รับจากสิ่งเร้าต่อประสาทสัมผัสจากนั้นก็มีการประมวลและตีความข้อมูลที่รับเข้ามา ซึ่งการแปลความขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของบุคคลและการเลือกให้ความสนใจเฉพาะสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง นอกจากนี้แล้วการรับรู้ยังเป็นการแสดงให้เห็นถึงความรู้ความเข้าใจของบุคคลที่เกิดขึ้นด้วยจากแนวคิดดังกล่าวอนุมานได้ว่า หากมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทั้งในแง่เนื้อหาและวิธีการที่ตรงกับความต้องการของบุคลากรแล้วจะช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจต่อการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ โองการ วณิชชีวะ; ขนิษฐา อุมอารี (2558: 23) ที่พบว่า หากบุคลากรรับรู้ถึงกระบวนการเรียนรู้ เกณฑ์มาตรฐาน และภาระหน้าที่รับผิดชอบในการประกันคุณภาพการศึกษาจะมีแนวโน้มเข้าร่วมในกระบวนการ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการวางแผน การดำเนินงาน การตรวจสอบ และการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษามาวางแผนพัฒนาในหน่วยงานหรือสถาบันของตนเองด้วย และ มัธติ แวดตราแม; โชติการ ภาชีผล; ศิริชัย กาญจนวาสิ (2556: 77) ที่พบว่า บุคลากรจะเป็นกลไกหนึ่งที่จะขับเคลื่อนองค์กร หากขาดความร่วมมือหรือขาดความรู้ความเข้าใจในระบบการประกันคุณภาพก็ยากที่จะบูรณาการเข้ากับ

งานปกติได้ และ รังสิมา เมฆมงคล (2550: 96) ที่พบว่า ความเข้าใจในการประกันคุณภาพเป็นความสามารถ ในการอธิบายกระบวนการ หรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพได้ เมื่อบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ ในกระบวนการประกันคุณภาพ รู้วิธีการวิเคราะห์ตนเอง วิเคราะห์หน่วยงานมากเท่าใด ก็จะส่งผลให้บุคลากร ของหน่วยงานนั้นๆ มีการทำงานอย่างเป็นระบบ อ้าอึงกับแนวทางการประกันคุณภาพมากขึ้น และทำให้ บุคลากรมีความมั่นใจในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และต้องการเข้าร่วมระดมความคิดเห็นในการ ดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน

3) ทักษะคติของบุคลากรส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ทักษะคติเป็นความรู้สึก ความคิดเห็น และความเชื่ออันเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของ บุคลากรต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพในเชิงบวกและลบ ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมและความพร้อมในการ เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมหรือกระบวนการประกันคุณภาพ จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายพบว่า ทักษะคติที่ดีเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ดังผลการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัย สรุปลงได้ว่า “บุคลากรมองว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องที่ไม่ยุ่งยาก เล็งเห็นถึงความสำคัญและ ประโยชน์ในการดำเนินงานที่จะช่วยให้การทำงานเป็นระบบและประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความร่วมมือและ เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้วยความเต็มใจ เพราะฉะนั้นการส่งเสริมให้มีทักษะคติที่ดีอาจใช้กระบวนการ สื่อสารพูดคุยจะทำให้เกิดความเข้าใจในการประกันคุณภาพมีความรู้สึก และความคิดเห็นต่อการประกัน คุณภาพในทางที่ดีก็จะยอมรับ” (กรรณิการ์, พุทธชาติ, หิรัญญิการ์, ลีลาวดี, กุหลาบ, ชวนชม, (บุคลากร) มะลิ, ดาวเรือง, กาสะลอง (ผู้บริหาร)) “บุคลากรมีความรู้ที่เพียงพอ มีแนวทางการดำเนินงานชัดเจน มองว่าไม่ได้เป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาในการดำเนินงานหรือเป็นการตรวจสอบการทำงานแต่ประการใด การปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาไม่ได้สร้างความลำบากในการรายงานข้อมูล เห็นว่าเป็นภาระงานที่ต้อง รับผิดชอบส่งผลต่อการดำเนินงานโดยตรง ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกที่ดี อยากรเรียนรู้ มีความเข้าใจ ช่วยเหลือและให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน” (กรรณิการ์, หิรัญญิการ์, ลีลาวดี, กุหลาบ, ชวนชม, (บุคลากร) มะลิ, ดาวเรือง, กาสะลอง (ผู้บริหาร))

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีความรู้สึกในทางบวกต่อการประกันคุณภาพ จะส่งผลให้พร้อมเข้าเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการประกันคุณภาพ สนับสนุน และความร่วมมือในการ ดำเนินงาน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าหากมีการสื่อสาร มีความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอในการทำงาน และมีกระบวนการ ที่สนับสนุนการดำเนินงานจะส่งผลให้บุคลากรได้รับประสบการณ์ในทางที่ดีจะช่วยให้มีมุมมองต่อการประกัน คุณภาพในทางบวก ดังที่ ประพันธ์ ชลกาญจน์ (2550: 12) และดำรงเกียรติ วันทา (2559: 18) กล่าวถึง ทักษะคติว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเป็นบุคคล เหตุการณ์ หรือสถานการณ์ อันเนื่องมาจาก ประสบการณ์ การเรียนรู้เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นๆ แบ่งได้ 3 ประเภท คือ ทักษะคติในทางบวกจะมีความรู้สึกในทางที่ดี ฟังพอใจ หรือเห็นด้วย ทักษะคติในทางลบจะมีความรู้สึกในทาง ไม่ดี ไม่ฟังพอใจ หรือไม่เห็นด้วย และทักษะคติกกลางๆ จะมีความรู้สึกเฉยๆ ไม่ชอบและไม่เกลียด จากแนวคิด ดังกล่าวอนุมานได้ว่า หากบุคลากรมีความรู้สึกในทางที่ดีแล้วจะส่งผลให้บุคลากรสนับสนุน ให้ความร่วมมือ และเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ แต่ในทางตรงกันข้ามหากมีความรู้สึกที่ไม่ดีแล้วก็จะต่อต้าน ไม่ให้ความร่วมมือ และสนับสนุนการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ แจ่มจิตต์ เทพนามวงศ์; จุฬาลักษณ์ ณีรัตน์พันธ์; บุศรา กาญจนบุตร; ศุภวัฒน์นากร วงศ์ธนวิสุ (2541: 52) ที่พบว่า หากพยาบาลวิชาชีพ มีทักษะคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพที่ดีจะทำให้การปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการ พยาบาลมาก และ มงคล กาสีวงศ์ (2555: 76) ที่พบว่า บุคลากรมีทักษะคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นเพราะหน่วยงานสร้างความตระหนักให้แก่บุคลากรทุกคนเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้อง

พัฒนาคุณภาพการศึกษา การสร้างความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา และต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความเข้าใจทันต่อการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

11. สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบที่สำคัญและน่าสนใจว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 มีทั้งหมด 6 ตัวแปร แต่เมื่อพิจารณาถึงระดับความสัมพันธ์มีเพียง 1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในระดับสูง คือ การบริหารงานประกันคุณภาพ ($r = 0.863$) ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง 4 ตัวแปร คือ ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($r = 0.450$) คุณภาพของข้อมูลข่าวสาร ($r = 0.585$) ประโยชน์จากการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($r = 0.497$) และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ($r = 0.520$) ตามลำดับ ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ 3 ตัวแปร คือ การมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ($r = 0.349$) ความรู้ความเข้าใจการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา ($r = 0.320$) ความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา ($r = 0.271$) ตามลำดับ และปัจจัยที่ส่งผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 มีทั้งหมด 3 ตัวแปร และประสิทธิภาพของการพยากรณ์ มีค่าร้อยละ 80.7 ตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา รองลงมา คือ คุณภาพของข้อมูลข่าวสาร การประกันคุณภาพการศึกษา และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ตามลำดับ

12. เอกสารอ้างอิง

- กนกนต จิรณัฐธนากุล (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. *วารสารการพยาบาลและสุขภาพ*, 9(3), 145- 153.
- กนิฐา กลิ่นสุวรรณ. (2551). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 2*. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกันคุณภาพการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- กรรณิการ์ ยวงนังกูร. (2548). *ทัศนคติของอาจารย์มหาวิทยาลัยกรุงเทพต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- เกษตรชัย และหิม. (2558). *การประยุกต์ใช้โปรแกรม R เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เกษร บุตรจ้อม. (2558). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2”, *วารสารความหลากหลายทางวัฒนธรรม*. 14(33), 483-496.
- กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2559). *พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2559*. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2559, จาก http://www.personnel.psu.ac.th/com/com_314.pdf.
- คำเตียง กำแกเลี้ยง. (2556). *ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

- จันทร์เพ็ญ หล้าปา. (2552). *ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงราย: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- จารุพร สิทธินันท์เจริญ. (2551). การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. *วารสารวิจัยรามคำแหง*, 11(2), 1-8.
- จินตนา สระทองขาว. (2554). *ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับ คณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- จุฬารัตน์ วลัยศรี. (2547). *การรับรู้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษา ขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่ การศึกษาสุรินทร์ เขต 1*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สุรินทร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- แจ่มจิตต์ เทพนามวงศ์, จุฬาลักษณ์ ณีรัตน์พันธุ์, บุศรา กาญจนบัตร; ศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวิสุ. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทัศนคติกับการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการ พยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. *วารสาร คณะพยาบาลศาสตร์*, 21(1), 43-54.
- ฉบับ ฟองจางวาง. (2548). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกัน คุณภาพการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- ดำรงเกียรติ วันทา. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียน ขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5*. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, อุบลราชธานี.
- ธนากร ก้อนทองดี. (2557). *การศึกษาความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. รายงานการวิจัย. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธเนศ ดาวรุ่งโรจน์. (2557). *แบบจำลองการรับรู้ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอาชีวศึกษา, กรุงเทพฯ*.
- นารี โมงประณีต. (2557). *การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามทฤษฎีวงจรคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6*. งานนิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิमित อิศระกุล. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารของสถานศึกษากับการดำเนินการประกัน คุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1*. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริการการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ ราชนครินทร์, ฉะเชิงเทรา.
- ประพันธ์ ชลกาญจน์. (2550). *เจตคติของผู้บริหารสถานศึกษาต่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 1*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารการศึกษา, อุบลราชธานี.

- ปราณี สุคติศรีสวัสดิ์. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ปิยะวัฒน์ ศรีจริยกุล. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี*. โครงการวิจัยครุศาสตร์
 อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหาจอมเกล้าธนบุรี.
- พรทิพย์ ยอดด้วง. (2549). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตตรวจราชการที่ 3*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชา
 การวิจัยและพัฒนาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- พัชรนันท์ วงศ์สิงห์. (2556). *การศึกษาความรู้และทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ*. (รายงานการวิจัย). พระนครศรีอยุธยา.
- พัชรินทร์ โต้ะบุรินทร์. (2548). *ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัย ศิลปากร*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- เพ็ญศรี ทองเพชร. (2553). *สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพในสถานศึกษาของวิทยาลัยในสังกัดสถาบัน พระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข*. สุราษฎร์ธานี: วิทยาลัยบรมราชชนนีสุราษฎร์ธานี.
- เพ็ญศิริ ทานให้. (2554). *การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรม ราชชนก เครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
 บริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ไพสันต์ ศรีแปง. (2550). *การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามความคิดของบุคลากรมหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย*. ปริญญาโทการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ภาวิณี รัตนวิชัย. (2550). *ความรู้และเจตคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัย รามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มงคล กาสีวงศ์. (2555). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอาชีวศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชา
 วิศวกรรมอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- มนตรีผกา โกษฐา. (2553). *ความรู้ ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และความเหนื่อยหน่ายในการ ทำงานของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร*. การศึกษาค้นคว้าอิสระวิทยาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- มลิวลัย พาศรี. (2552). *ปัจจัยการบริหารที่สัมพันธ์กับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
 การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, นครศรีธรรมราช.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2559). *รายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2558*. สงขลา:
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- มัยดี แวดราแม, โชติการ ภาชีผล, ศิริชัย กาญจนวาสี. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี*, 24(3), 59-79.
- รังสิมา เมฆมงคล. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของบุคลากรสายบริหาร มหาวิทยาลัยนเรศวร. *วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกันคุณภาพการศึกษา, พิษณุโลก.*
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2553). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วศิน-สินี ถุกษ์อำนวยโชค. (2549). *ความรู้ ทักษะคติกับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมต่องานด้านประกันคุณภาพของบุคลากรใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.*
- วัชรกร โพธิ์ฤกษ์. (2554). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพัทลุง เขต 1. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและประเมิน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ, สงขลา.*
- วินัย เดชมงคลวัฒนา. (2546). *ความรู้ความเข้าใจและสภาพปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏจันทรเกษม.*
- วินัยพงษ์ คำแหง. (2553). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนสังกัดเทศบาลจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, สงขลา.*
- วิโรจน์ พวงอินทร์. (2548). *การดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของอาชีวศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.*
- วิไลวรรณ งามฉลาด, วสันต์ชัย กากแก้ว, อนันต์ชัย พงศ์สุวรรณ,พนา จินดาศรี. (2562). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์* 21(1), 44-58.
- วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์. (2554). *อิทธิพลของการรับรู้ ทักษะคติและการมีส่วนร่วมที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.*
- ศรีสมร แป้งหอม. (2545). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันราชภัฏเพชรบุรี, เพชรบุรี.*
- ศิริขวัญ ยิ่งเจริญ. (2553). *สภาพและปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ.*
- ศิริรัตน์ จำปีเรือง. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และเจตคติกับการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสวรรค์ประชารักษ์ นครสวรรค์. นครสวรรค์: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสวรรค์ประชารักษ์.*

- สมลักษณ์ วิรินจารี. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- สมศักดิ์ ทองเนียม. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนกรมสามัญศึกษา จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สลัมาน สะบูติง. (2551). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายะลา เขต 1*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (2558). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ฉบับปีการศึกษา 2557*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.
- สุนีย์ ทองห่อ. (2548). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, เพชรบุรี.
- อรทัย แสงธำรง. (2548). *การรับรู้ของบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือต่อการประกันคุณภาพการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อานนท์ จันทร์หอม. (2546). *การศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเทคนิคภาคเหนือ*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร, กำแพงเพชร.
- อานนท์ ปลื้มเนตร. (2556). *การดำเนินงานงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร*. กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- อาวุธ เหล่าคนคำ. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. อุดรธานี.
- โองการ วิณิชชีวะ และชนิษฐา อุ่มอารีย์. (2558). *การรับรู้และการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis*. Tokyo: Harper.

13. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

13.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ จากผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า

- การบริหารของผู้บริหารจะส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญและถือว่ากระบวนการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษา โดยการกำหนดนโยบายและวางแผนการดำเนินงานอย่างชัดเจน พร้อมทั้งถ่ายทอดให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ กำกับและติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ประเมินและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับการดำเนินงานประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- การรับรู้ข้อมูลข่าวสารในงานประกันคุณภาพของบุคลากรจะส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาและสร้างกระบวนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อช่องทางต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้องครบถ้วน มีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน และสื่อสารได้อย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการใช้งาน เพื่อให้บุคลากรเกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมและสามารถดำเนินงานประกันคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- การที่บุคลากรมีรู้สึกนึกคิดและความคิดเห็นในเชิงบวกต่อการประกันคุณภาพ ย่อมส่งผลให้มีแนวโน้มที่จะสนับสนุนการดำเนินงาน แต่ในทางตรงกันข้ามหากมีความความรู้สึกนึกคิดและความคิดเห็นในเชิงลบ ย่อมส่งผลให้เพิกเฉยหรือปฏิเสธที่จะสนับสนุนการดำเนินงาน ดังนั้น การดำเนินงานประกันคุณภาพต้องอาศัยการมีส่วนร่วมและการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาหรือสร้างกระบวนการการเรียนรู้ในด้านการประกันคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดหรือการแสดงออกในเชิงพฤติกรรม

13.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพงานองค์กรของคณะวิชาที่ได้รับการตอบรับให้เข้าร่วมโครงการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศไปใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (EdPEx200) ของกระทรวงศึกษาธิการ หรือหน่วยงานในภาคการศึกษาที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ของกระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพองค์กรหรือการกำหนดแผนนโยบายต่อไป

14. ภาคผนวก

14.1 แบบสอบถามการวิจัย

14.2 นิพนธ์ต้นฉบับ (Manuscript) เรื่องที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ได้รับการตอบรับตีพิมพ์)

14.3 นิพนธ์ต้นฉบับ (Manuscript) เรื่องที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจทัศนคติ การมีส่วนร่วม และการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ได้รับการตอบรับตีพิมพ์)



แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง การศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วัตถุประสงค์ แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากกองทุนวิจัยคณะศิลปศาสตร์ ม.อ. คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะศิลปศาสตร์ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการบริหาร

ตอนที่ 3 สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะศิลปศาสตร์

ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอความกรุณาจัดส่งงานประกันคุณภาพ (นายบรรณกร แซ่ลิ้ม) ภายในวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2561 และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และข้อมูลที่ได้ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับซึ่งจะสรุปผลโดยภาพรวมเท่านั้น

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย
งานประกันคุณภาพ คณะศิลปศาสตร์

.....พับ

กรุณาส่งคืนงานประกันคุณภาพ ชั้น 2 อาคารบริหาร คณะศิลปศาสตร์
(นายบรรณกร แซ่ลิ้ม)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....ปี ต่ำกว่า 25 ปี 25 – 30 ปี
 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี
 50 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี
 ระดับปริญญาโท ระดับปริญญาเอก
4. สายงานที่ปฏิบัติ สายวิชาการ สายสนับสนุน
5. หน่วยงานที่สังกัด ภาควิชาภาษาและภาษาศาสตร์ ภาควิชาสารัตถศึกษา
 งาน (ระบุ)..... ศูนย์ (ระบุ)
6. ตำแหน่ง คณบดี/รองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดี
 หัวหน้าภาควิชา/รองหัวหน้าภาควิชา
 ประธานหลักสูตร/กรรมการบริหารหลักสูตร
 อาจารย์
 เจ้าหน้าที่
7. ประสบการณ์การทำงานในคณะศิลปศาสตร์.....ปี
 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี
 11 – 15 ปี ตั้งแต่ 16 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะศิลปศาสตร์

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อว่าการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพของท่านอยู่ระดับมากน้อยเพียงใดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือเพียงระดับเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับ					
1.1 สื่อบุคคล					
1.2 สื่อสิ่งพิมพ์					
1.3 สื่ออิเล็กทรอนิกส์					
1.4 สื่อสังคมออนไลน์					
2. คุณภาพของข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับ					
2.1 ได้รับข้อมูลข่าวสารถูกต้องครบถ้วน					
2.2 ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน					
2.3 ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการใช้งาน					

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ประโยชน์จากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับ					
3.1 ติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพ					
3.2 เพิ่มพูนความรู้การประกันคุณภาพ					
3.3 เข้าไปมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ					
3.4 ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน					
3.5 ใช้ข้อมูลในการอ้างอิง					
ข้อเสนอแนะอื่นๆ					

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อว่าความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษาของท่านอยู่ระดับ
 มากน้อยเพียงใดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือเพียงระดับเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความรู้ความเข้าใจ	ระดับความรู้ความเข้าใจ				
	รู้มากที่สุด	รู้มาก	รู้พอสมควร	รู้บ้างเล็กน้อย	ไม่รู้
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพ					
1.1 เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรของ สกอ.					
1.2 เกณฑ์ AUN –QA (เกณฑ์ประกันคุณภาพระดับหลักสูตรของสถาบันอุดมศึกษาระหว่างประเทศสมาชิกสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้หรืออาเซียน)					
1.3 PDCA (P: Plan D: Do C: Check A: Act)					
1.4 เกณฑ์ EdPEX (เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ)					
1.5. ADLI (A: Approach D: Deployment L: Learning I: Integration)					
1.6 LeTCI (L: Level T: Trend C: Comparison I: Integration)					
2. ท่านมีความรู้ความเข้าใจการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ					
2.1 เกณฑ์มาตรฐานของ สกอ.					
2.2 เกณฑ์ AUN –QA (เกณฑ์ประกันคุณภาพระดับหลักสูตรของสถาบันอุดมศึกษาระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน)					
2.3 เกณฑ์ EdPEX (เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ)					
ข้อเสนอแนะอื่นๆ					

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อว่าท่านมีความคิดเห็น/ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ระดับมากน้อยเพียงใดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือเพียงระดับเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ด้านทัศนคติ	ระดับทัศนคติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านมีความคิดเห็นว่าการประกันคุณภาพ					
1.1 เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับสังคมว่าคณะ สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ					
1.2 ทำให้การปฏิบัติงานมีมาตรฐานและเป็นระบบ					
1.3 เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร					
1.4 ทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร					
1.5 เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร					
1.6 จะสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคน					
1.7 เป็นเรื่องยุ่งยากและซับซ้อนยากแก่ความเข้าใจ					
1.8 เป็นการจับผิดการปฏิบัติงาน					
ข้อเสนอแนะอื่นๆ					
.....					
.....					

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อว่าท่านมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ระดับมากน้อย เพียงใดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือเพียงระดับเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ด้านการมีส่วนร่วม	ระดับการมีส่วนร่วม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านมีส่วนร่วมในการ					
1.1 วางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ					
1.2 ปฏิบัติงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ					
1.3 ให้ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ เพื่อใช้ในการ จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)					
1.4 ให้ข้อมูลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพ					
1.5 รับฟังผลการประเมินคุณภาพจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ					
1.6 เสนอวิธีปรับปรุงการดำเนินงาน เมื่อทราบผลการประเมินคุณภาพ					
1.7 นำข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน					
1.8 เข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการด้านการประกันคุณภาพ					
1.9 ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ					
ข้อเสนอแนะอื่นๆ					
.....					
.....					

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อว่าการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ อยู่ระดับมากน้อยเพียงใดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือเพียงระดับเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ด้านการบริหาร	ระดับการดำเนินการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ผู้บริหารมุ่งมั่นและให้ความสำคัญกับการดำเนินงานประกันคุณภาพ					
2. ผู้บริหารกำหนดนโยบายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน					
3. ผู้บริหารวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม					
4. ผู้บริหารถ่ายทอดแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ					
5. ผู้บริหารกำกับและติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					
6. ผู้บริหารประเมินผลความสำเร็จการดำเนินงานประกันคุณภาพ					
7. ผู้บริหารปรับปรุงการดำเนินงาน เมื่อทราบผลการประเมินคุณภาพ					
8. ผู้บริหารให้ความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพกับบุคลากร					
9. ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพ					
ข้อเสนอแนะอื่นๆ					
.....					
.....					

ตอนที่ 3 สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อว่าสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะอยู่ระดับมากน้อยเพียงใดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือเพียงระดับเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพ	ระดับการดำเนินการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการวางแผน (Plan)					
1. คณะจัดทำแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ ซึ่งกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานอย่างชัดเจน					
2. คณะกำหนดหน่วยงานขับเคลื่อนการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพที่ตรงตามภาระงาน					
3. คณะถ่ายทอดแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ เพื่อการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และรับการตรวจประเมินคุณภาพ					
ด้านการดำเนินการ (Do)					
1. คณะกำกับและติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					
2. คณะรวบรวมและประมวลข้อมูลการประกันคุณภาพ เพื่อใช้ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน					
3. คณะมีระบบสารสนเทศในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ					
4. คณะเผยแพร่และประชาสัมพันธ์กิจกรรมการประกันคุณภาพ					

สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพ	ระดับการดำเนินการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการตรวจสอบและประเมินผล (Check)					
1. คณะนำผลการดำเนินงานประกันคุณภาพมาวิเคราะห์และประเมินตนเองตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ เพื่อหาโอกาสในการพัฒนา					
2. คณะประสานงานและเตรียมความพร้อมรับการตรวจประเมินคุณภาพ					
ด้านการนำผลประเมินมาปรับปรุง (Act)					
1. คณะจัดทำแผนปรับปรุงตามผลการประเมินคุณภาพอย่างเป็นระบบ					
2. คณะกำหนดหน่วยงานขับเคลื่อนแผนการปรับปรุงตามผลการประเมินคุณภาพที่ตรงตามภาระงาน					
3. คณะถ่ายทอดแผนปรับปรุงตามผลการประเมินคุณภาพลงสู่การปฏิบัติ					
ข้อเสนอแนะอื่นๆ					
.....					
.....					

ตอนที่ 4 โปรตระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะศิลปศาสตร์

4.1 ปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.2 ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



บันทึกข้อความ

คณะศิลปศาสตร์
รับเลขที่ 3714
วันที่ ๑๕-๑๒๖
เวลา ๑๑.๔๕

ส่วนงาน งานวิจัยและวารสาร คณะศิลปศาสตร์ โทร.0-7428-6675 E – mail: waraporn.no@psu.ac.th

ที่ มอ 880/4658

วันที่ 8 สิงหาคม 2562

เรื่อง ตอบรับการตีพิมพ์บทความ

เรียน นายบรรณกร แซ่ลิ้ม

ตามที่ท่านได้ส่งบทความเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อตีพิมพ์ในวารสารศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รายละเอียดทราบแล้วนั้น โดยบทความของท่านได้ผ่านการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิและกองบรรณาธิการวารสารศิลปศาสตร์ฯ เรียบร้อยแล้วและยินดีให้บทความของท่านลงตีพิมพ์ในวารสารศิลปศาสตร์ฯ ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – มิถุนายน 2563 ทั้งนี้ กองบรรณาธิการวารสารศิลปศาสตร์ฯ จะจัดส่งวารสารไปยังท่านต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(รองศาสตราจารย์มนตรี มีเนียม)

บรรณาธิการวารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Factors Affecting the Implementation of the Quality Assurance of
Education in the Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University

บรรณกร แซ่ลิ้ม¹

Bannagorn Saelim

Abstract

The purpose of this research was to study factors that affected the implementation of educational quality assurance in the Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University. The subjects of this study were 97 academic and supporting staff. By using the questionnaire and the R program, the statistical analyses used in this study were the Pearson product moment correlation coefficient, and multiple linear correlation coefficients.

The results of the study revealed that there were statistically significant three factors affecting the implementation of educational quality assurance in the Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University at the level of .001. The most contributory factor the implementation of educational quality assurance were educational quality assurance administration, followed by the quality of educational quality assurance news and attitudes towards educational quality assurance respectively.

Keywords: Factors affecting, Implementation, Quality assurance of education

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน จำนวน 97 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมอาร์ เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง

ผลการวิจัย พบว่า มีตัวแปร 3 ตัวที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยตัวแปรที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน

¹ นักวิชาการอุดมศึกษา งานแผน ประกันคุณภาพ และสารสนเทศ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
Higher Educational Officer, Planning, Quality Assurance and Information Section, Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University, Hat Yai Campus.

ประกันคุณภาพการศึกษาสูงสุด คือ การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา รองลงมา คือ คุณภาพของข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ตามลำดับ

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งผล การดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษา

บทนำ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์พัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในขึ้นตามสาระของกฎหมายทางการศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดอย่างครบถ้วน เพื่อยืนยันต่อสังคมว่าสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นองค์การเรียนรู้ที่มุ่งมั่นผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ คุณธรรมจริยธรรม สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม เป็นที่พึงของท้องถิ่นและภูมิภาค ผ่านการจัดทำรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ ซึ่งเป็น การรายงานผลการดำเนินการประกันคุณภาพในรอบหนึ่งปี ตามมาตรฐาน/ตัวบ่งชี้และองค์ประกอบของ สมศ. ทบวงมหาวิทยาลัยและบริบทของมหาวิทยาลัย รวมทั้งวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรค และแนวทางพัฒนา นอกจากกระบวนการรายงานผลดังกล่าวแล้ว มหาวิทยาลัยได้พัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายในตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 เพื่อยืนยันผลการดำเนินงานตามรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ ตรวจสอบคุณภาพ เน้นการประเมินความก้าวหน้าของการประกันคุณภาพ อันจะนำไปใช้พัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน มุ่งที่จะได้คำตอบว่า หน่วยงานนั้นตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ เป้าหมาย พันธกิจและแผนงานหรือไม่ อย่างไร และประเมินความก้าวหน้าของการประกันคุณภาพ โดยในแต่ละปีมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประเมินคุณภาพภายใน เพื่อความเหมาะสม (Tongsamsi, Plainpho, Yuangket, & Phatthararangrong, 2008)

ต่อมามหาวิทยาลัยมีนโยบายในการยกระดับคุณภาพมุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับสากลเพื่อให้ สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2558-2561 ในการขับเคลื่อน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ก้าวเป็น “มหาวิทยาลัยเพื่อนวัตกรรมและสังคม” มุ่งสู่มหาวิทยาลัยชั้นนำ 1 ใน 5 ของอาเซียน โดยใช้เครื่องมือต่างๆ ในการพัฒนาบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรพัฒนาและประสบความสำเร็จ สภามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในคราวประชุมครั้งที่ 370(8/2558) เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2558 มีมติเห็นชอบระบบประกันคุณภาพ แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ หลักสูตรดำเนินการ ตาม ASEAN University Network Quality Assurance (AUN - QA) และตัวบ่งชี้การกำกับมาตรฐาน ของ สกอ. และคณะดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ตั้งแต่ ปีการศึกษา 2558 (Prince of Songkla University, 2015)

คณะศิลปศาสตร์ได้ดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามเกณฑ์ EdPEX จัดทำรายงานการประเมินตนเอง วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน และรับการตรวจประเมินคุณภาพโดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพ ภายในเป็นประจำทุกปี สำหรับหลักสูตรดำเนินการประกันคุณภาพภายในตาม AUN - QA และตัวบ่งชี้ การกำกับมาตรฐานของ สกอ. และจัดทำรายงานการประเมินตนเองและรับการประเมินคุณภาพภายใน เป็นประจำทุกปีตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด

จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลและผลงานวิจัยการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความเกี่ยวเนื่องกับการประกันคุณภาพมีด้วยกันหลายปัจจัยทั้งในด้านการติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วม แรงจูงใจ ลักษณะองค์การ ลักษณะสภาพแวดล้อม และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่นำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้และผลักดันให้การดำเนินงานประกันคุณภาพของสถานศึกษาก้าวไปสู่คุณภาพและมาตรฐานตามนโยบายของแต่ละสถานศึกษาและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ (Pothipruk, 2010) และด้วยปัจจัยจากนโยบายการปรับปรุงการบริหารงานและการดำเนินกิจการภาครัฐ กระแสการประกันคุณภาพการศึกษาภายในถือเป็นตัวเร่งในการขับเคลื่อนองค์กรและเป็นหลักประกันถึงคุณภาพทางการศึกษา จึงทำให้สถาบันอุดมศึกษาต้องดำเนินการจัดทำ ติดตาม ประเมินและตรวจสอบอย่างเป็นแบบแผนและมีกระบวนการที่ถูกต้องเหมาะสม โดยเป็นไปตามกฎหมายทางการศึกษาที่เกี่ยวข้อง และถือเป็นปัจจัยในการแข่งขันที่มุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก (Arakpothchong, 2011) อย่างไรก็ตามมักพบปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพซึ่งมีสาเหตุอยู่หลายประการด้วยกันทั้งในเรื่องผู้บริหาร บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจและความตระหนักในการประกันคุณภาพ ขาดความร่วมมือระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงาน การทำงานที่ไม่เป็นระบบ ไม่มีหน่วยงานดูแลรับผิดชอบโดยตรงเพื่อให้การดำเนินงานต่อเนื่อง และรับการประเมินในลักษณะแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (Sabuding, 2008) การที่บุคลากรยังขาดความเข้าใจในตัวชี้วัดอย่างลึกซึ้ง เมื่อนำสู่การปฏิบัติขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงานว่าตอบโจทย์หรือสามารถบรรลุผลตามตัวชี้วัดได้หรือไม่ ในขณะที่ไม่สามารถสอบถามข้อมูลได้จากบุคลากรในทีมหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเนื่องจากมีความรู้ไม่แตกต่างกัน ส่งผลให้บุคลากรบางส่วนมีเจตคติต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน (Champeeruang, 2016) ตลอดจนส่งผลให้เกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย ส่งผลต่อความเครียดและวิตกกังวล ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน (Kosatha, 2010) ดังนั้นหากสถาบันอุดมศึกษาจะประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา กลไกที่เป็นหัวใจสำคัญคือ บุคลากรในทุกระดับมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อน ทั้งนี้การขับเคลื่อนจะกระทำได้ดีต่อเมื่อมีความรู้และความเข้าใจในบทบาทภาระหน้าที่ของตนเอง ตลอดจนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์หรือปรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือและการมีความรู้ที่เพียงพอเนื่องจากการรับรู้ที่ถูกต้องจะเป็นการเริ่มต้นที่ดี การรับรู้จะส่งผลให้ได้ความรู้ ประสบการณ์ที่ถูกต้อง และมีความสำคัญต่อเจตคติ แนวโน้มของพฤติกรรมที่จะตอบสนองต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ (Sangthamrong, 2005)

นอกจากนี้จากผลการศึกษาพบว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก (Tongphec, 2010; Sripang, 2007; Tohburin, 2005; Poungin, 2005) ในขณะที่บางส่วนมีผลการดำเนินงานประกันคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง (Pleumnett, 2013; Srathongkhaw, 2011; Thanhai, 2011; Junhom, 2003) สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจำแนกรายด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ (Arakpothchong, 2011) ด้านความรู้ความเข้าใจ (Kaseewong, 2012; Wiriyacharee, 2010; Yotduang, 2006; Fongchangwang,

2005) ด้านทัศนคติ (Champeeruang, 2016; Kaseewong, 2012; Pothipruk, 2010; Wiriyaacharee, 2010; Fongchangwang, 2005) ด้านการมีส่วนร่วม (Arakpothchong, 2011; Pothipruk, 2010) และด้านการบริหาร (Gumgliang, 2013; Pasri, 2009; Khamhang, 2010; Klansuwan, 2008; Sabuding, 2008; Aissarakun, 2006; Thonghou, 2005; Thongniam, 2003; Panghom, 2002)

ดังนั้น ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการประกันคุณภาพและมีส่วนในการปฏิบัติตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยด้านการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ การมีส่วนร่วม และการบริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาหรือไม่อย่างไร โดยผลจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านทัศนคติ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการบริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หมายถึง สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณกับบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทั้งบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน จำนวน 97 คน (ไม่รวมบุคลากรที่อยู่ระหว่างการลาศึกษาและบุคลากรชาวต่างประเทศ)

ขอบเขตตัวแปร

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วได้กำหนดตัวแปรในการศึกษาตัวแปรต้น (Independent variable) สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ การรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ การมีส่วนร่วม และการบริหาร และตัวแปรตาม (Dependent variable) สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านการรับรู้ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านทัศนคติ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการบริหาร ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1) การดำเนินงานประกันคุณภาพ หมายถึง สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะศิลปศาสตร์ ตามวงจรคุณภาพ PDCA

2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ที่มีเนื้อหาสาระถูกต้อง ทันสมัย รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ผ่านช่องทางจากสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ และติดตามข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประกันคุณภาพและใช้ประโยชน์จากข้อมูลในการปฏิบัติงาน

3) ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ต่อเกณฑ์การประกันคุณภาพและความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ รวมถึงสามารถประเมินผลการดำเนินงานที่ปฏิบัติตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ

4) ทักษะคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น และความเชื่ออันเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพในเชิงบวกและลบ ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมและความพร้อมในการเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมหรือกระบวนการประกันคุณภาพ

5) การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้ามามีส่วนร่วมของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ในกิจกรรมหรือกระบวนการการประกันคุณภาพ เช่น การร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมติดตาม และประเมินผล รวมทั้งรับผิดชอบในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจกรรม หรือกระบวนการประกันคุณภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการประกันคุณภาพ

6) การบริหาร หมายถึง การบริหารและจัดการตามกระบวนการประกันคุณภาพของคณะศิลปศาสตร์ในการกำหนดทิศทางนโยบาย การวางแผน การถ่ายทอดแผนลงสู่การปฏิบัติ การกำกับติดตาม การประเมินผลความสำเร็จ การปรับปรุงการดำเนินงาน รวมถึงความมุ่งมั่นตั้งใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพตลอดจนการสร้างความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพ และจูงใจให้บุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานประกันคุณภาพ

7. บุคลากร หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในคณะศิลปศาสตร์ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน โดยไม่รวมบุคลากรที่เป็นชาวต่างประเทศและบุคลากรที่อยู่ระหว่างการลาศึกษาต่อ

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) แบ่งออกเป็น 2 ชั้นคือ สายวิชาการและสายสนับสนุน จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Sampling Random Sampling) โดยการจับแบบไม่ใส่คืนตามสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้มี จำนวน 97 คน เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 42 คน และสายสนับสนุน จำนวน 55 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) แบบปลายปิดในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามจากการศึกษาค้นคว้า ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ และสร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมและมีลักษณะตรงกับที่ต้องการวัดโครงสร้างแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป (7 ข้อ) เป็นคำถามให้เลือกตอบ (Check - List) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ (12 ข้อ) ความรู้ความเข้าใจ (9 ข้อ) ทักษะคติ (8 ข้อ) การมีส่วนร่วม (9 ข้อ) และการบริหาร (9 ข้อ) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคิทสเกล (Likert Scale) Saiyot, L. & Saiyot, A. (2010) ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ตามระบบวงจรคุณภาพ PDCA ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแบบลิเคิทสเกล (Likert Scale) และตอนที่ 4 แบบสอบถามปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (Open – ended Form)

การพัฒนาเครื่องมือ ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามนำเสนอที่ปรึกษา ตรวจสอบความครอบคลุมเนื้อหา ความถูกต้องของภาษา และนำมาปรับปรุงแก้ไข จากนั้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาให้ครอบคลุม มีความชัดเจน ความเหมาะสมของคำถามและการจัดลำดับ แล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์และเนื้อหาที่ชัดเจนเพื่อคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าความสอดคล้องตั้งแต่ .50 ขึ้นไป และนำไปทดลองใช้ (Try -out) กับบุคลากรภายนอกคณะที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา 30 ชุด หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการวัดความสอดคล้องภายในและหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ค่าความเชื่อมั่นจำแนกรายด้านคือ การรับรู้ 0.9014 ความรู้ความเข้าใจ 0.9419 ทักษะคติ 0.7733 การมีส่วนร่วม 0.9501 การบริหาร 0.9886 และการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา 0.9863

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลภาคสนามโดยแจกแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำที่มีคำอธิบายรายละเอียดถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาและรอเก็บแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ต่อไป

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมอาร์ (R Program) วิเคราะห์หาข้อมูลทั่วไป โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคติ การมีส่วนร่วม และการบริหาร กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson is Product Moment Correlation Coefficient) และหาค่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โดยหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณเชิง (Multiple Regression Coefficient)

เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยผู้วิจัยเลือกใช้เกณฑ์การแปลความหมาย ด้านการรับรู้ ทักษะคติ การมีส่วนร่วม การบริหาร และการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษานำเสนอโดยใช้สถิติเชิง

พรรณนา (Descriptive) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แปลความหมายของค่าเฉลี่ยใช้การวัดตามเกณฑ์ค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ด้วยวิธีการคำนวณหาช่วงชั้น (Class Interval) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ ให้คะแนน 4.51 – 5.00 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 3.51 – 4.50 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2.51 – 3.50 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 1.51 – 2.50 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย และ 1.00 – 1.50 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด สำหรับด้านความรู้ความเข้าใจ แปลความหมายของค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับคือ รู้มากที่สุด รู้มาก รู้พอสมควร รู้น้อย และไม่รู้ ด้วยวิธีการคำนวณหาช่วงชั้น (Class Interval) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ 3.51 – 4.00 คะแนน หมายถึง รู้มากที่สุด 2.51 – 3.50 คะแนน หมายถึง รู้มาก 1.51 – 2.50 คะแนน หมายถึง รู้พอสมควร 0.51 – 1.50 คะแนน หมายถึง รู้น้อย และ 0.00 – 0.50 คะแนน หมายถึง ไม่รู้ และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Linear Multiple Regression Analysis) และใช้รูปแบบนำตัวปัจจัยทั้งหมดเข้าเป็นรูปแบบ (Enter Method) แล้วนำตัวปัจจัยออกจากรูปแบบโดยใช้วิธีการแบบขั้นบันได (Stepwise Method) Laehee (2014)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรสังกัดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 97 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 69.07) และเพศชาย (ร้อยละ 28.87) สายงานที่ปฏิบัติเป็นสายสนับสนุน (ร้อยละ 55.67) และสายวิชาการ (ร้อยละ 43.30) ตำแหน่งประกอบด้วย ผู้บริหารคณะ (ร้อยละ 7.22) ผู้บริหารภาควิชา (ร้อยละ 5.15) ประธานหลักสูตร/กรรมการบริหารหลักสูตร (ร้อยละ 9.28) อาจารย์ (ร้อยละ 20.63) เจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 56.70) ประสบการณ์การปฏิบัติงาน อายุงาน 1-5 ปี (ร้อยละ 29.90) 6-10 ปี (ร้อยละ 21.65) 11-15 ปี (ร้อยละ 16.49) และ 16 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 29.90)

ข้อมูลตัวแปรเกณฑ์และตัวพยากรณ์

ตัวแปรเกณฑ์ในการวิจัยครั้งนี้ คือ การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา (Y) ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) จากการวิเคราะห์ตัวแปรด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง 3 ตัว พบว่า คุณภาพของข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา (X_2) สูงที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) สำหรับประโยชน์จากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา (X_3) และช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา (X_1) อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 ตัวแปร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และ 3.38 ตามลำดับ และตัวแปรด้านความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ความรู้ความเข้าใจในการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา (X_5) อยู่ในระดับรู้มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57) และ ความรู้ความเข้าใจใน

เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา (X_4) อยู่ระดับรู้พอสมควร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43) ตัวแปรด้านทัศนคติ การมีส่วนร่วม และการบริหาร ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา (X_8) และ ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (X_6) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และ 3.66) ตามลำดับ สำหรับตัวแปรอยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (X_7) (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15) ดังตาราง 1

ตาราง 1: ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรเกณฑ์และตัวพยากรณ์

ตัวแปร	Mean Score	S.D.	ระดับ
การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา (Y)	3.63	0.68	มาก
1. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา			
1.1 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา (X_1)	3.38	0.66	ปานกลาง
1.2 คุณภาพของข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา (X_2)	3.65	0.71	มาก
1.3 ประโยชน์จากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา (X_3)	3.39	0.75	ปานกลาง
2. ความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษา			
2.1 ความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา (X_4)	2.43	0.74	รู้พอสมควร
2.2 ความรู้ความเข้าใจในการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา (X_5)	2.57	0.84	รู้มาก
3. ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (X_6)	3.66	0.50	มาก
4. การมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (X_7)	3.15	0.81	ปานกลาง
5. การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา (X_8)	3.71	0.72	มาก

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษากับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตัวแปรด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง 3 ตัวแปรต่างมีความสัมพันธ์ทางบวก ต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยคุณภาพของข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา (X_2) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด เท่ากับ 0.585 (95% Confidence Interval = 0.44, 0.70) รองลงมา คือ ประโยชน์จากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา (X_3) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.497 (95% Confidence Interval = 0.33, 0.63) ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา (X_1) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.450 (95% Confidence Interval = 0.28, 0.60) ดังตาราง 2

ตาราง 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวแปร	r	p-value	95% CI
การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา			
- ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา (X_1)	0.450	0.000	0.28, 0.60
- คุณภาพของข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา (X_2)	0.585	0.000	0.44, 0.70
- ประโยชน์จากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา (X_3)	0.497	0.000	0.33, 0.63

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษากับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตัวแปรด้านความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง 2 ตัวแปรต่างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดย ความรู้ความเข้าใจในการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา (X_5) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.320 (95% Confidence Interval = 0.13, 0.49) ความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา (X_4) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.271 (95% Confidence Interval = 0.08, 0.45) ดังตาราง 3

ตาราง 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวแปร	r	p-value	95% CI
ความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษา			
- ความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา (X_4)	0.271	0.007	0.08, 0.45
- ความรู้ความเข้าใจในการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา (X_5)	0.320	0.001	0.13, 0.49

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ การมีส่วนร่วม และการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตัวแปรด้านทัศนคติ การมีส่วนร่วม และการบริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา (X_8) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด เท่ากับ 0.863 (95% Confidence Interval = 0.80, 0.91) รองลงมา คือ ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (X_6) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.520 (95% Confidence Interval = 0.36, 0.65) และการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (X_7) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.349 (95% Confidence Interval = 0.16, 0.51) ดังตาราง 4

ตาราง 4: ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ การมีส่วนร่วม และการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวแปร	r	p-value	95% CI
- ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (X_6)	0.520	0.000	0.36, 0.65
- การมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (X_7)	0.349	0.000	0.16, 0.51
- การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา (X_8)	0.863	0.000	0.80, 0.91

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

จากการสร้างแบบจำลองการถดถอยที่ดีที่สุด โดยวิธีการแบบขั้นบันได (Stepwise Method) ปรากฏว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทั้ง 3 ตัวแปร และประสิทธิภาพของการพยากรณ์มีค่าร้อยละ 80.7 โดยตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาสูงสุด คือ การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา (X_8) รองลงมา คือ คุณภาพของข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา (X_2) และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (X_6) ดังตาราง 5

ตาราง 5: รูปแบบสุดท้ายของปัจจัยที่พยากรณ์การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวแปร	B	Beta	S.E.	p-value	95% CI
- การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา (X_8)	0.68	0.72	0.05	0.000	0.58, 0.77
- คุณภาพของข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา (X_2)	0.21	0.22	0.07	0.000	0.03, 0.32
- ทิศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (X_6)	0.17	0.13	0.07	0.017	0.11, 0.31

Adjusted R-squared: 0.807 Residual Standard Error: 0.298

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทิศนคติ การมีส่วนร่วม และการบริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบที่สำคัญว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มี 3 ตัวแปร คือ การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา (X_8) คุณภาพของข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา (X_2) และทิศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (X_6) ซึ่งตัวแปรที่ส่งผลกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาสูงที่สุด คือ การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา (X_8) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริหารงานเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารเป็นผู้นำในการกำหนดนโยบาย บริหารจัดการองค์กร กำกับติดตาม และควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกภาคส่วนให้เป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีคุณภาพ รวมถึงประเมินผลความสำเร็จองค์กร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ดังที่ Klansuwan (2008, p. 13) ได้กล่าวถึงว่าการบริหารเป็นกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญ คือ การวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุม ซึ่งมีบุคคลและหรือกลุ่มบุคคลร่วมกันดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ พร้อมทั้ง ใช้กำลังคนและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด และสอดคล้องตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 กำหนดไว้ว่า “หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก” จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสามารถอนุมานได้ว่า หากผู้บริหารได้นำองค์กรอย่างเป็นระบบ มีภาวะผู้นำ และบริหารจัดการที่ดี ย่อมส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Thonghou (2005, p. 106) ที่พบว่าผู้บริหารต้องมีความมุ่งมั่นในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา กระตุ้นจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานเต็มตามศักยภาพ มีทักษะในการวางแผน กำกับติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน ประสานสร้างความสัมพันธ์กับบุคลากรทั้งภายในและภายนอก โดยใช้รูปแบบการบริหารที่ให้บุคลากร ผู้ปกครอง ชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Khamhang, W. (2010, p. 108) ที่พบว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาจะบรรลุ

วัตถุประสงค์ได้ต้องเริ่มต้นที่ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นอันดับแรก ทั้งนี้เพราะผู้บริหารจะเป็นผู้นำทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Pasri (2009, p. 19) ที่พบว่า ผู้บริหารจะดำเนินงานประกันคุณภาพภายในให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้นต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนโยบายการบริหารและการปฏิบัติของหน่วยงานหรือองค์การที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Wiriyacharee (2010, p. 105) พบว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษานั้น ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ มุมมองที่กว้างไกล พร้อมทั้งมีความรู้ความเข้าใจที่ถ่องแท้เกี่ยวกับการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษา

สำหรับตัวแปรที่ส่งผลกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษารองลงมา คือ คุณภาพของข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา (X_2) ทั้งนี้เป็นเพราะหากมีกระบวนการสร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ย่อมส่งผลให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และมีความต้องการที่จะติดตามข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือกระบวนการประกันคุณภาพ ดังที่ Sangthamrong (2005, p. 7) กล่าวถึงว่าการรับรู้ประกอบด้วยสิ่งเร้า การรับรู้ การตอบสนองต่อสิ่งเร้า และองค์ประกอบอื่นๆ ซึ่งเป็นกระบวนการจัดระบบ ระเบียบการรับรู้ การคิดตัดสินใจ ก่อนจะมีการแสดงออกในรูปแบบพฤติกรรม เมื่อเกิดการรับรู้แล้วจะส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ เกิดอารมณ์ และพัฒนาเป็นเจตคติและพฤติกรรมของแต่ละบุคคล จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสามารถอนุมานได้ว่ากระบวนการการรับรู้ข้อมูลข่าวสารก่อให้เกิดการเรียนรู้ของบุคลากร โดยส่งผลให้แสดงพฤติกรรมตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนั้น หากบุคลากรได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพแล้ว ย่อมส่งผลต่อการเรียนรู้ให้สามารถดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Arakpothchong (2011, p. 155) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน ถือเป็นผลต่อเนื่องจากการดำเนินงานที่มีคุณภาพ ดังนั้น หากบุคลากรสายสนับสนุนมีความรับรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพภายในที่ดี ย่อมส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรตามระบบคุณภาพภายในและการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ตัวแปรที่ส่งผลกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตัวแปรในลำดับต่อมา คือ ทักษะติดต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (X_6) ทั้งนี้เป็นเพราะหากบุคลากรมีความรู้ลึก ความคิดเห็น และความเชื่อต่อการประกันคุณภาพทั้งในเชิงสนับสนุนหรือต่อต้านอันเกิดจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ที่สั่งสมมา จะส่งผลต่อพฤติกรรมและความพร้อมในการเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมหรือกระบวนการประกันคุณภาพทั้งในด้านการวางแผนงาน ด้านการดำเนินการ ด้านการตรวจสอบและประเมินผล และด้านการนำผลประเมินมาปรับปรุง ดังที่ Kosatha (2010, p. 20) และ Yawanangkul (2005, p. 9) ได้กล่าวถึงทัศนคติว่าเป็นความคิด ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่างๆ ที่เกิดจากประสบการณ์โดยตรงหรือการเรียนรู้ และเป็นตัวกำหนดทิศทางที่บุคคลจะตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง ไปในทางสนับสนุนหรือทางต่อต้านก็ได้ โดยมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่งสามารถแสดงออกมาให้เห็นได้จากคำพูดหรือพฤติกรรมแต่ละคน และสอดคล้องกับ Ruekamnuaychok, (2006, p. 63) ได้กล่าวถึงทัศนคติว่าเป็นความรู้สึก อารมณ์ ความเชื่อ ของบุคคลอันเกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับที่มีต่อระบบประกันคุณภาพ และ

มีแนวโน้มที่จะตอบสนองในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นด้านสนับสนุนหรือคัดค้านก็ได้ จากแนวคิดดังกล่าวสามารถอนุมานได้ว่าหากมีทัศนคติที่ดี ย่อมส่งผลให้บุคลากรมีพฤติกรรมต่อการประกันคุณภาพในทางสนับสนุนต่อการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Arakpothchong (2011, p. 157) ที่พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพภายในลักษณะใด ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรตามระบบประกันคุณภาพภายในลักษณะนั้นด้วยเช่นกัน ฉะนั้น การเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพภายในจะมีส่วนในการสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรตามระบบคุณภาพภายในด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า

- การบริหารของผู้บริหารจะส่งผลต่อการดำเนินการงานประกันคุณภาพ ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญและถือว่าการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษา โดยการกำหนดนโยบายและวางแผนการดำเนินงานอย่างชัดเจน พร้อมทั้งถ่ายทอดให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ กำกับและติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ประเมินและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับการดำเนินงานประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- การรับรู้ข้อมูลข่าวสารในงานประกันคุณภาพของบุคลากรจะส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาและสร้างกระบวนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อช่องทางต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้องครบถ้วน มีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน และสื่อสารได้อย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการใช้งาน เพื่อให้บุคลากรเกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมและสามารถดำเนินงานประกันคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- การที่บุคลากรมีรู้สึกนึกคิดและความคิดเห็นในเชิงบวกต่อการประกันคุณภาพ ย่อมส่งผลให้มีแนวโน้มที่จะสนับสนุนการดำเนินงาน แต่ในทางตรงกันข้ามหากมีความความรู้สึกนึกคิดและความคิดเห็นในเชิงลบ ย่อมส่งผลให้เพิกเฉยหรือปฏิเสธที่จะสนับสนุนการดำเนินงาน ดังนั้น การดำเนินงานประกันคุณภาพต้องอาศัยการมีส่วนร่วมและการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาหรือสร้างกระบวนการการเรียนรู้ในด้านการประกันคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดหรือการแสดงออกในเชิงพฤติกรรม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพงานองค์กรของคณะวิชาที่ได้รับการตอบรับให้เข้าร่วมโครงการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศไปใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (EdPEX200) ของกระทรวงศึกษาธิการ หรือหน่วยงานในภาคการศึกษาที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ของกระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพองค์กรหรือการกำหนดแนวนโยบายต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก กองทุนวิจัย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สัญญารับทุนเลขที่ น. 003/2560 และขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. เกษตรชัย และทีมที่ให้คำปรึกษาและแนะนำการวิจัยตั้งแต่ต้นจนการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วง

เอกสารอ้างอิง

- Aissarakun, N. (2006). *The Relationship between administrators' roles and internal quality assurance under Chachoengsao education service area office 1.* (Master' thesis). Rajanagarindra University, Chachoengsao.
- Arakpothchong, W. (2011). *The influence of perception, attitude and participation toward effective implementation of the supporting staffs in autonomous university on internal quality system.* (Master' thesis). Silpakorn University, Nakhon Pathom.
- Champeeruang, S. (2016). *The relationship between knowledge and attitudes with quality assurance of Boromarajonnani College of Nursing Swanpracharak Nakhonsawan.* (Research Report). Nakhonsawan: Boromarajonnani College of Nursing Swanpracharak Nakhonsawan.
- Fongchangwang, C. (2005). *Factors affecting the effectiveness of the educational quality assurance of education institutions under the Phetchabun educational service area.* (Master' thesis). Naresuan University, Phitsanulok.
- Gumgliang, K. (2013). *Administrative factors effecting internal quality assurance of schools under the office of Khon Kaen educational service area 1.* (Master' thesis). Khon Kaen University, Khon Kaen.
- Junhom, A. (2003). *A Study of the operation on education quality assurance of Northern technical college of Thailand.* (Master' thesis). Rajabhat Institute Kamphaengphet, Kamphaengphet.
- jurisdiction Praboromarachanok institute ministry of public health.* (Research Report). Suratthani: Boromarajonani College of Nursing Suratthani.
- Kaseewong, M. (2012). *The Study of Factor related to effectiveness of internal quality assurance under vocational level section in Nakhon Phanom University.* (Master' thesis). King Mongkut's University of Technology Thonburi, Bangkok.
- Khamhang, W. (2010). *The administrative factors effecting internal educational quality assurance of the school under the municipality of Songkhla province.* (Master' thesis). Songkhla Rajabhat University, Songkhla.

- Klansuwan, K. (2008). *The administrative factors effecting the internal educational quality assurance process of basic education schools in Phitsanulok provice area 2.* (Master' thesis). Naresuan University, Phitsanulok.
- Kosatha, M. (2010). *Knowledge, attitude toward education quality assurance and burnout of teacher under the jurisdiction of the Bangkok metropolitan administration.* (Master' thesis). Kasetsart University, Bangkok.
- Laeheen, K. (2014). *Quantitative research data analysis with R program and R commander package.* Songkhla, Thailand: Prince of Songkla University.
- Panghom, S. (2002). *Administrative factor affecting the internal quality assurance in the primary of Prachuapkhirikhan province.* (Master' thesis) . Rajabhat Institute Phetchaburi, Phetchaburi.
- Pasri, M. (2009). *Administrative factors relating to the internal quality assurance of schools under Nakhon Si Thammarat education under service area office 4.* (Master' thesis). Nakhon Si Thammarat Rajabhat University, Nakhon Si Thammarat.
- Pleumnett, A. (2013). *The operation of educational quality assurance of Faculty of Education Kamphaeng Phet Rajabhat University.* (Research Report). Kamphaeng Phet Rajabhat University.
- Pothipruk, W. (2010). *Factors correlating to the performance of quality assurance of basic education under the Phatthalung elementary education service.* (Master' thesis). Thaksin University, Songkhla.
- Poungin, W. (2005). *The internal quality assurance in vocation education, Kanchanaburi.* (Master' thesis). Silpakorn University, Bangkok.
- Prince of Songkla University. (2015). *Prince of Songkla University. Internal qulity assurance system.* Songkhla: General Affairs Division.
- Ruekamnuaychok, V. (2006). *Knowledge, attitude and participation behavior in quality assurance of personnel in Kasetsart University Bangkokhen Campus.* (Master' thesis). Kasetsart University, Bangkok.
- Sabuding, S. (2008). *Administrative factors affecting internal quality assurance of islamic private schools under Yala educational service area office 1.* (Master' thesis). Prince of Songkla University, Pattani.
- Saiyot, L. & Saiyot, A. (2010). *Educational Research Technique.* (11th ed.). Bangkok: Suwiryayan.

- Sangthamrong, O. (2005). *Perception of staff of King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok toward the educational quality assurance*. (Research Report.) Bangkok: King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok.
- Srathongkhaw, J. (2011). *The organizational factors affecting education quality assurance at faculties level of Kasetsart University Kamphaeng Saen Campus*. (Master' thesis). Silpakorn University, Bangkok.
- Sripang, P. (2007). *The quality assurance operations at Mahamakut Buddhist University as perceived by staff*. (Master' thesis). Srinakharinwirot University, Bangkok.
- Thanhai, P. (2001). *The quality assurance operation of colleges under the jurisdiction of Praboromrajchanok Institute in the northeast network*. (Master' thesis). Khon Kaen University, Khon Kaen.
- Thonghou, S. (2005). *Administrative factors effecting the internal quality assurance in school under the office of Prachuapkhirikhan educational service area 1*. (Master' thesis). Phetchaburi RajabhatUniversity, Phetchaburi.
- Thongniam, S. (2003). *Relationship between factors of administration and quality assurance operation of secondary schools under the department of general education in Chonburi*. (Master' thesis). Burapha University, Chonburi.
- Tohburin, P. (2005). *Organizational factors affecting Silpakorn University's educational quality assurance*. (Master' thesis). Silpakorn University, Bangkok.
- Tongphec, P. (2010). *The status of quality assurance within educational institutions under*
- Tongsamsi, K., Plainpho, C., Yuangket, S., & Phattharangrong N. (2008). Evaluation on the Internal Quality Assessment System at Prince of Songkla University. *Songklanakarinn Journal of Social Sciences & Humanities*, 14(2), 239–253.
- Wiryacharee, S. (2010). *Factors affecting the effectiveness of educational quality assurance at the faculty level Kamphaeng Phet Rajabhat University*. (Master' thesis). Naresuan University, Phitsanulok.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis*. Tokyo: Harper.
- Yawanangkul, K. (2005). *Attitudes of Bangkok university's staffs towards educational quality assurance system*. (Master' thesis). Kasetsart University, Bangkok.
- Yotduang, P. (2006). *Factors affecting the implementation of internal quality assurance at the level of basic education in educational inspection area 3*. (Master' thesis). Naresuan University, Phitsanulok.



ที่ อว 8206.04/0441

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง
อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง 93210

28 พฤศจิกายน 2562

เรื่อง ตอบรับการตีพิมพ์บทความลงในวารสารปาริชาติ

เรียน นายบรรณกร แซ่ลิ้ม

ตามที่ท่านได้ส่งบทความวิจัย เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด การมีส่วนร่วม และการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” เพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารปาริชาตนั้น ซึ่งได้ผ่านการพิจารณาคุณภาพบทความจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนั้น กองบรรณาธิการวารสารปาริชาติขอตอบรับบทความวิจัยเรื่องดังกล่าว ลงตีพิมพ์ในวารสารปาริชาติ และหากวารสารฉบับนี้เสร็จจะดำเนินการแจ้งให้ท่านทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชลินจ์ จินนุ่น)
บรรณาธิการวารสารปาริชาติ

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-7460-9600 ต่อ 7254/ 08-1540-7304

E-mail: parichartjournal@tsu.ac.th

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะ
การมีส่วนร่วม และการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพ
การศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
Relationships between the Factors of Perceptual,
Knowledge and Understanding, Attitudes, Participation,
Administration and the Implementation of Educational
Quality Assurance of the Faculty of Liberal Arts,
Prince of Songkla University (PSU)

บรรณกร แซ่ลิ้ม^{1*}
Bannagorn Saelim^{1*}

¹ นักวิชาการอุดมศึกษา งานแผน ประกันคุณภาพ และสารสนเทศ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สงขลา 90110

¹ Higher Educational Officer, Planning, Quality Assurance and Information Section, Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University. Songkhla, 90110

* Corresponding author: E-mail address: bannagorn.s@psu.ac.th

Received: September 16, 2019; Revised: November 22, 2019; Accepted: November 28, 2019)

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด การมีส่วนร่วม และการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 97 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมอาร์ เพื่อหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ ทักษะคิด การมีส่วนร่วม และการบริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งปัจจัยการบริหารมีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด

คำสำคัญ: การรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด การมีส่วนร่วม และการบริหาร การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

Abstract

The purpose of this research was to investigate the relationships between the factors of perception, knowledge and understanding, attitudes, participation, administration and the implementation of educational quality assurance of the Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University (PSU). The data were collected from 97 samples and analyzed by using the R program to compute the frequency, percentage, mean scores, standard deviation, and Pearson's Product Moment Correlation. The results of the research revealed that the relationships between perception, attitudes, participation, administration and the implementation of educational quality assurance of the Faculty of Liberal Arts, PSU were significantly positive at the .001 level. The administrative factors were correlated with the implementation of educational quality assurance the most.

Keywords: Perception, Knowledge and Understanding, Attitudes, Participation, Administration, Implementation of Educational Quality Assurance

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้การประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการพัฒนาระดับคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา โดยการประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในและให้ถือว่า การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษภายใน โดยเสนอผลประเมินต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและการประกัน

คุณภาพภายนอก เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายหลักการและแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ ซึ่งประเมินโดย “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือเรียกชื่อย่อว่า “สมศ” พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้ง ในทุกรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน [1] และพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2559 มาตรา 50 ให้มหาวิทยาลัยจัดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย มาตรา 51 ให้มหาวิทยาลัยจัดให้มีการประเมินส่วนงานของมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษาและการวิจัยของมหาวิทยาลัย และมาตรา 52 ให้มหาวิทยาลัยจัดให้มีการประเมินหลักสูตรการศึกษา การเรียนการสอน และการวัดผลตามหลักสูตรนั้นตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่สภามหาวิทยาลัยกำหนดแล้วเสนอสภามหาวิทยาลัยพิจารณา [2]

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ดำเนินงานประกันคุณภาพ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 จนถึงปัจจุบันโดยจัดทำรายงานการประเมินตนเองและรับการประเมินคุณภาพภายในเป็นประจำทุกปี รวมถึงรับการตรวจประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) รอบแรกปีการศึกษา 2544 รอบสองปีการศึกษา 2548 รอบสามปีการศึกษา 2553 โดยผ่านการรับรองมาตรฐาน ต่อมาในปีการศึกษา 2558 ได้ดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) โดยจัดทำรายงานการประเมินตนเองในรูปแบบโครงร่างองค์การ รายงานผลการดำเนินงานหมวด 1 – 6 และรายงานผลหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7) และจัดทำแผนพัฒนาในรูปแบบ Story board สำหรับการประกันคุณภาพภายใน ระดับหลักสูตรใช้เกณฑ์ ASEAN University Network Quality Assurance (AUN – QA) และตัวบ่งชี้การกำกับมาตรฐานของ สกอ. โดยทุกหลักสูตรจัดทำรายงานประจำปีการประเมินตนเองและรับการประเมินคุณภาพภายในเป็นประจำทุกปี จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลและผลงานวิจัยการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า ปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาที่มักพบคือ ความเข้าใจการประกันคุณภาพ โดยบางคนเข้าใจว่าเป็นการเพิ่มภาระงานเป็นเรื่องเฉพาะกิจ หากมีการดำเนินการก็ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ เสียงบประมาณ และทรัพยากรไปอย่างไร้คุณค่า เนื่องจากการประกันคุณภาพมุ่งแต่เพียงการทำเอกสารหลักฐานเท่านั้น แต่ไม่ได้นำผลจากการปฏิบัติที่ผ่านมาไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไข หรือกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพ [3] ประกอบกับสถานศึกษาส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพ ขาดการนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ในการบริหารงานภายในสถานศึกษาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง รวมทั้งขาดการส่งเสริมให้คณาจารย์และบุคลากรภายในสถานศึกษาปฏิบัติงานภายใต้ระบบการประกันคุณภาพ เพื่อให้เป็นการปฏิบัติงานปกติ ซึ่งภาพรวมการปฏิบัติงานและการบริหารภายในสถานศึกษาไม่สะท้อนภาพการประกันคุณภาพที่เป็นระบบ นอกจากนี้ ความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพของบุคลากรเป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพอีกด้วย [4] รวมถึงบุคลากรสายสนับสนุนเห็นว่างานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสำนัก/สถาบัน/ศูนย์ และผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ทำให้ขาดการมีส่วนร่วมในดำเนินการงานประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคน และบุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจงานประกันคุณภาพการศึกษา จึงมีทัศนคติทางลบ มีความเห็นว่างานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเพิ่มงาน นอกจากนี้ ยังขาดการสนับสนุน

ให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและขาดการเผยแพร่ผลการประเมินตนเองของหน่วยงานแก่บุคลากร ทำให้ไม่ทราบจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงหรือจุดแข็งที่ต้องพัฒนาให้ดีขึ้น [5] นอกเหนือจากความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพแล้ว การรับรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมเป็นปัจจัยที่ส่งผลการดำเนินงานประกันคุณภาพ จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ด้านการทำความเข้าใจ ทัศนคติด้านความเข้าใจ และความรู้สึกรับผิดชอบในทางบวกต่อการมีส่วนร่วม การรับรู้ด้านการรับทราบ ทัศนคติ ด้านพฤติกรรมมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน และการมีส่วนร่วมด้านการสนับสนุน ข้อมูล และด้านการติดตามประเมินผลมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน [6] สำหรับผู้ที่มีความสำคัญส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง คือ ผู้บริหารสูงสุดของสถาบันที่จะต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุกระดับ [1]

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ การมีส่วนร่วม และการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ การมีส่วนร่วม และการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ระเบียบวิธีการศึกษา

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 128 คน ไม่รวมบุคลากรชาวต่างประเทศและบุคลากรที่อยู่ระหว่างการลาศึกษาต่อ (ข้อมูล ณ วันที่ 8 พฤศจิกายน 2559) วนาดกกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรของ Taro Yamane [7] และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) แบ่งเป็น 2 ชั้นคือ บุคลากรสายวิชาการ 42 คน และสายสนับสนุน 55 คน รวม 97 คน จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Sampling Random Sampling) โดยการจับแบบไม่ใส่คืนตามสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมากำหนดนิยามศัพท์เฉพาะของคุณลักษณะที่ต้องการวัดและสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุม โดยแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check - List) ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ การมีส่วนร่วม และการบริหาร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคิทสเกล (Likert Scale) และตอนที่ 3 สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ตามระบบวงจรคุณภาพ (PDCA) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคิทสเกล (Likert Scale) แบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 1 ตอน คือ ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามเสนอที่ปรึกษาทางวิจัยพิจารณาความครอบคลุมเนื้อหา ความถูกต้องของภาษา และ นำมาปรับปรุงแก้ไข จากนั้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พิจารณาความตรงเชิงโครงสร้างว่าข้อคำถามมีความ สอดคล้องกับคุณลักษณะที่ต้องการวัดหรือไม่ โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะที่ ต้องการวัด (IOC) ซึ่งค่าที่ได้อยู่ระหว่าง 0.00 – 1.00 และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ .05 ขึ้นไป ตรวจสอบ ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำไปทดลอง ใช้ (Try -out) กับบุคลากรต่างคณะที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำผลที่ได้หาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ผลปรากฏว่า ค่าความเชื่อ มั่นรายด้าน คือ ด้านการรับรู้เท่ากับ 0.9014 ด้านความรู้ความเข้าใจเท่ากับ 0.9419 ด้านทัศนคติเท่ากับ 0.7733 ด้านการมีส่วนร่วม เท่ากับ 0.9501 ด้านการบริหารเท่ากับ 0.9886 และด้านการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาเท่ากับ 0.9863

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามพร้อมคำอธิบายถึงวัตถุประสงค์การวิจัยให้กับกลุ่ม ตัวอย่าง รวเก็บแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนนำไป วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

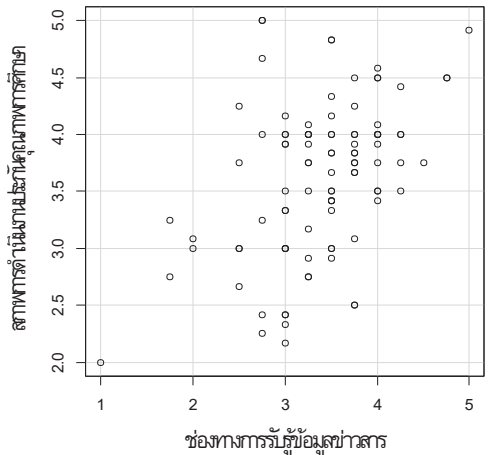
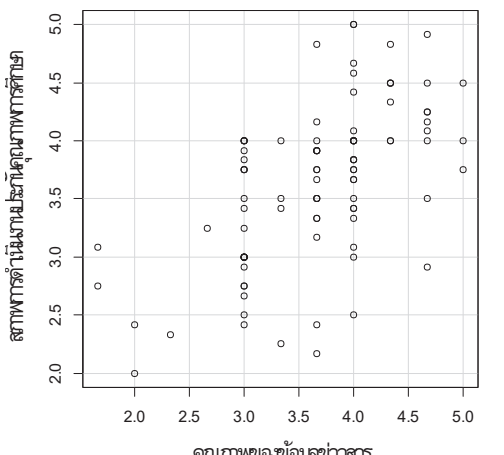
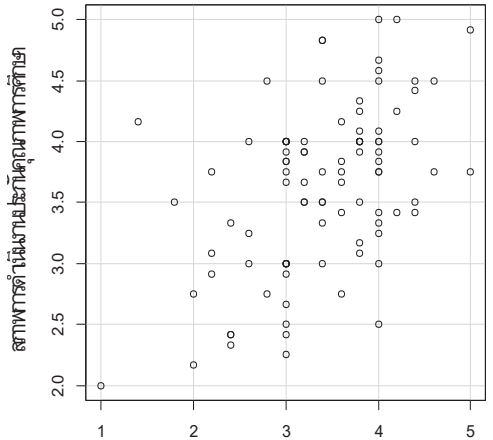
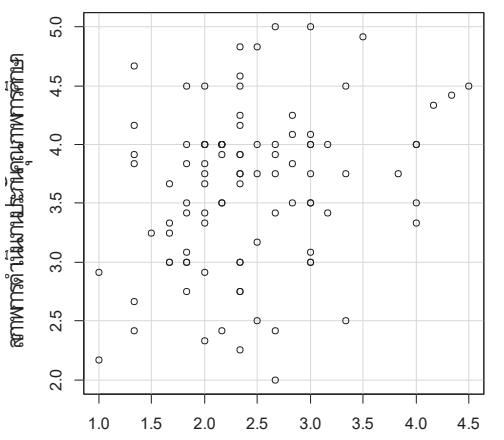
5. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมอาร์ (R Program) วิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไป โดยใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ข้อมูลด้านการ รับรู้ ทัศนคติ การมีส่วนร่วม การบริหาร และการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เกณฑ์การแปลความหมาย ค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ด้วยวิธีการคำนวณหาช่วงชั้น (Class Interval) เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ 4.51 – 5.00 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 3.51 – 4.50 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2.51 – 3.50 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ใน ระดับปานกลาง 1.51 – 2.50 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย และ 1.00 – 1.50 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด [8] วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ โดยใช้สถิติเชิง พรรณนา (Descriptive) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เกณฑ์การแปล ความหมายค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ คือ รู้มากที่สุดรู้มาก รู้พอสมควร รู้น้อย และไม่รู้ ด้วยวิธีการคำนวณหาช่วง ชั้น (Class Interval) เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ [8] 3.51 – 4.00 คะแนน หมายถึง รู้มากที่สุด 2.51 – 3.50 คะแนน หมายถึง รู้มาก 1.51 – 2.50 คะแนน หมายถึง รู้พอสมควร 0.51 – 1.50 คะแนน หมายถึง รู้น้อย และ 0.00 – 0.50 คะแนน หมายถึง ไม่รู้ และวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ ความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ การมีส่วนร่วม และการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยหาค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Coefficient) เกณฑ์การแปลความ หมาย ดังนี้ [8] 0.00 – 0.20 คะแนน หมายถึง ต่ำมาก 0.21 – 0.40 คะแนน หมายถึง ต่ำ 0.41 – 0.60 คะแนน หมายถึง ปานกลาง 0.61 – 0.80 คะแนน หมายถึง สูง และ 0.81 – 1.00 คะแนน หมายถึง สูงมาก

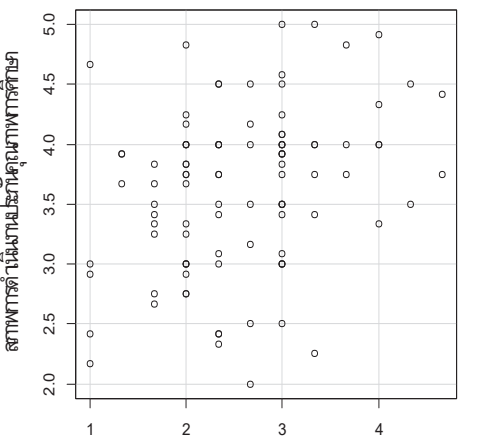
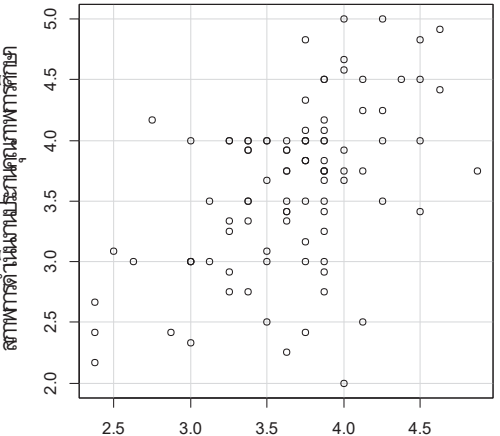
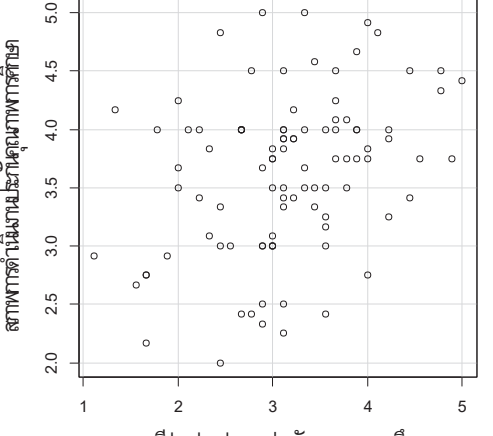
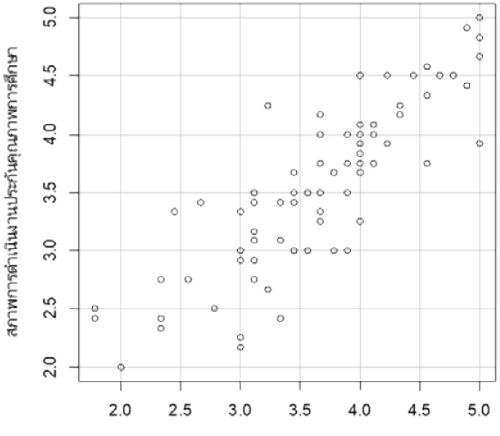
ผลการศึกษา

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ ร้อยละ 69.07 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 28.87 เป็นเพศชาย ร้อยละ 1.03 อายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 18.56 อายุ 25-30 ปี ร้อยละ 34.02 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 29.90 อายุ 41-50 ปี และร้อยละ 15.46 อายุ 50 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษา ร้อยละ 10.31 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 40.21 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 21.65 ระดับปริญญาโทและร้อยละ 26.80 ระดับปริญญาเอก สายงานที่ปฏิบัติ ร้อยละ 55.67 เป็นสายสนับสนุน และร้อยละ 43.30 เป็นสายวิชาการ หน่วยงานที่สังกัด ร้อยละ 22.68 สังกัดภาควิชาภาษาและภาษาศาสตร์ ร้อยละ 23.71 สังกัดภาควิชาสารัตถศึกษา ร้อยละ 36.08 สังกัดหน่วยงาน และร้อยละ 9.28 สังกัดศูนย์ ตำแหน่ง ร้อยละ 7.22 เป็นผู้บริหารระดับคณะ ร้อยละ 5.15 เป็นผู้บริหารระดับภาควิชา ร้อยละ 9.28 เป็นประธานหลักสูตร/กรรมการบริหารหลักสูตร ร้อยละ 20.63 เป็นคณาจารย์ และร้อยละ 56.70 เป็นเจ้าหน้าที่ ประสบการณ์การทำงาน ร้อยละ 29.90 อายุงาน 1-5 ปี ร้อยละ 21.65 อายุงาน 6-10 ปี ร้อยละ 16.49 อายุงาน 11-15 ปี และร้อยละ 29.90 อายุงาน 16 ปีขึ้นไป

2. การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.63, S.D. = 0.68) สำหรับระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ในส่วนช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.38, S.D. = 0.66) คุณภาพของข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.65, S.D. = 0.71) และประโยชน์จากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.39, S.D. = 0.75) ระดับความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษาในส่วนเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับพอสมควร (Mean = 2.43, S.D. = 0.74) การประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับรู้มาก (Mean = 2.57, S.D. = 0.84) ระดับทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.66, S.D. = 0.50) ระดับการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.15, S.D. = 0.81) ระดับการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.71, S.D. = 0.72)

3. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 มีทั้งหมด 6 ตัวแปร แต่เมื่อพิจารณาถึงระดับความสัมพันธ์มีเพียง 1 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์ในระดับสูง คือ การบริหารงานประกันคุณภาพ ($r = 0.863$) ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางมี 4 ตัวแปร คือ ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($r = 0.450$) คุณภาพการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($r = 0.585$) ประโยชน์การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($r = 0.497$) และ ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ($r = 0.520$) ตามลำดับ และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมี 3 ตัวแปร คือ การมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ($r = 0.349$) ความรู้ความเข้าใจการประเมินผลการดำเนินงาน ($r = 0.320$) ความรู้ความเข้าใจเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา ($r = 0.271$) ตามลำดับ ดังนี้

 <p>$t = 4.914, p\text{-value} = 0.000, r = 0.450$</p>	 <p>$t = 7.033, p\text{-value} = 0.000, r = 0.585$</p>
<p>ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษากับช่องทางกรรรับข้อมูลข่าวสาร</p>	<p>ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษากับคุณภาพการศึกษากับคุณภาพการรับข้อมูลข่าวสาร</p>
 <p>$t = 5.580, p\text{-value} = 0.000, r = 0.497$</p>	 <p>$t = 2.744, p\text{-value} = 0.007, r = 0.271$</p>
<p>ภาพที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษากับประโยชน์กรรรับข้อมูลข่าวสาร</p>	<p>ภาพที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษากับความรู้ความเข้าใจเกณฑ์การประกันคุณภาพ</p>

 <p>ความรู้ความเข้าใจการประเมินผลการทำงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ</p> <p>$t = 3.293, p\text{-value} = 0.001, r = 0.320$</p>	 <p>ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา</p> <p>$t = 5.9406, p\text{-value} = 0.000, r = 0.520$</p>
<p>ภาพที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา กับความรู้ความเข้าใจการประเมินผล</p>	<p>ภาพที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา กับทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา</p>
 <p>การมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษา</p> <p>$t = 3.626, p\text{-value} = 0.000, r = 0.349$</p>	 <p>การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา</p> <p>$t = 16.652, p\text{-value} = 0.000, r = 0.863$</p>
<p>ภาพที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา กับการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษา</p>	<p>ภาพที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา กับการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา</p>

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบที่สำคัญและน่าสนใจที่นำมาเป็นประเด็นสำคัญในการอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้บริหารเป็นกลไกสำคัญในการจัดวางระบบและขับเคลื่อนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา สร้างความรู้ความเข้าใจ สนับสนุน และส่งเสริมให้บุคลากรในทุกระดับเข้ามาปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมาตรฐาน โดยกำหนดนโยบายและทิศทางที่ชัดเจน นำแผนงานไปสู่การปฏิบัติ เชื่อมโยงและบูรณาการกับภาระงานปกติ กำกับติดตามการดำเนินงานตามรอบเวลา ประเมินและปรับปรุงผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ดังที่วินัย เดชมงคลวัฒนา [9] กล่าวถึงว่า ผู้บริหารต้องสร้างความตระหนักให้บุคลากรเล็งเห็นถึงความสำคัญของการประเมินคุณภาพและสร้างความเข้าใจการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน คุณภาพของสถานศึกษา และคุณภาพของผู้เรียน เพื่อลดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงาน รวมถึงแสดงภาวะผู้นำและร่วมกับบุคลากรเพื่อการทำงานเป็นทีม โดยเชื่อมโยงภาระงานปกติของสถานศึกษาให้สอดคล้องกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือมาตรฐาน จากแนวคิดดังกล่าวสามารถอนุมานได้ว่า การบริหารงานประกันคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารต้องชี้แนะ สนับสนุน ส่งเสริม และบูรณาการภาระงานปกติเข้ากับการดำเนินงานประกันคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรีสมร แบ่งหอม [10] สมศักดิ์ ทองเนียม [11] สุณีย์ ทองห่อ [12] และ กนิษฐา กลิ่นสุวรรณ [13] ที่พบว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาจะต้องอาศัยปัจจัยการบริหารเป็นส่วนส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สัลมาน สะบูดิง [14] และ มลิวลีย์ พาศรี [15] ที่พบว่า ผู้บริหารเป็นผู้มีบทบาทอย่างมากในการนำสถานศึกษาเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพภายในและถือว่าการประกันคุณภาพเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการสะท้อนถึงระดับคุณภาพของสถานศึกษาไปยังผู้บริหารและบุคลากร ซึ่งช่วยในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกษร บุตรจ้อม [16] ที่พบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาต้องอาศัยภาวะผู้นำหรือผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ชัดเจน มีทักษะการวางแผน กำกับติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัชรกร โพธิพิฤกษ์ [17] ที่พบว่า ผู้บริหารต้องกำหนดนโยบายการบริหารในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยเป้าหมาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ที่ชัดเจน ครอบคลุมตามมาตรฐานการประกันคุณภาพ รวมถึงมีแผนปฏิบัติการ/โครงการ/กิจกรรมสอดคล้องกับที่ระบุไว้ตามแผนพัฒนาคุณภาพ มีการจัดกิจกรรมที่บรรลุตามเป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จ

2. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร คุณภาพการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ประโยชน์การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่เป็นเช่นนี้เพราะการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษาส่งผลให้บุคลากรได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจะช่วยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม ดังที่ จุฬิรัตน์ วัลย์ศรี [18] กล่าวถึงการรับรู้ว่าคุณค่าจะรับรู้สภาพความจริงไปตาม

ความต้องการ ความสนใจ หรือความพร้อมของแต่ละบุคคล หากมีการรับรู้ระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาอยู่ในระดับที่ดี ย่อมทำให้เกิดการปฏิบัติงานในบทบาทและหน้าที่ที่เหมาะสม ซึ่งส่งผลให้สถานศึกษามีคุณภาพและมาตรฐานทางการศึกษา จากแนวคิดดังกล่าวสามารถอนุมานได้ว่าเมื่อมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ แล้วจะส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกษร บุตรจ้อม [16] ที่พบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาต้องอาศัยปัจจัยการติดต่อสื่อสาร การใช้เทคนิค และสื่อหลายๆ ทางเพื่อให้บุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างครบถ้วน

3. ทศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะหากบุคลากรมีทศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มองว่าเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนในการพัฒนาองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานและเป็นระบบ ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าการมีความคิดเห็นในทางที่ดีจะส่งผลให้บุคลากรให้ความร่วมมือในการเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ แต่ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรมีทศนคติที่ไม่ดีมีความคิดเห็นว่าเป็นเรื่องที่ยุงยาก ซ้ำซ้อนยากแก่ความเข้าใจ และเป็นการจับผิดการปฏิบัติงาน อาจเกิดจากการมองไม่เห็นประโยชน์ มีความรู้ไม่เพียงพอ หรือได้รับประสบการณ์ที่ไม่ดีจากการดำเนินงานส่งผลให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นในเชิงปฏิเสธหรือไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน ดังที่ จันทรเพ็ญ หล้าปา [19] และ ธนากร ก้อนทองดี [20] ได้กล่าวถึงทศนคติว่า เป็นสิ่งที่ไม่ได้ติดตัวมาแต่กำเนิด แต่เป็นสิ่งที่คนเราสร้างขึ้นมาจากความรู้สึก ความรู้ ความเชื่อ ประสบการณ์ และการเรียนรู้ ซึ่งเป็นภูมิหลังของแต่ละบุคคล ทำให้เกิดความรู้สึกเห็นด้วยคือ ทศนคติเชิงบวก และความรู้สึกไม่เห็นด้วยคือ ทศนคติเชิงลบ โดยอาจแสดงออกทางคำพูดหรือพฤติกรรมว่ามีทศนคติอย่างไรกับสิ่ง ๆ นั้น จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสามารถอนุมานได้ว่า ทศนคติในเชิงบวกหรือเชิงลบเป็นตัวกำหนดให้บุคลากรตอบสนองหรือแสดงพฤติกรรมต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพไปในทางสนับสนุนหรือไม่สนับสนุนก็ได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของฉับ พองจางวาง [21] ที่พบว่า ทศนคติเป็นปัจจัยที่สำคัญในการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพ เมื่อบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพอย่างถ่องแท้ สามารถประเมินข้อดีและประโยชน์ของการประกันคุณภาพได้ ทำให้เกิดทศนคติที่ดี ส่งผลให้มีพฤติกรรมและการปฏิบัติงานประกันคุณภาพที่ดีและถูกต้อง แต่ในทางตรงกันข้ามหากมีทศนคติที่ไม่ดี อาจทำให้ไม่พร้อมและไม่ให้ความร่วมมือที่จะดำเนินการ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพผลการดำเนินการประกันคุณภาพของสถานศึกษา และศิริรัตน์ จำปีเรือง [22] ที่พบว่า เจตคติในการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นพันธกิจหลักขององค์กร บุคลากรทุกคนถือว่าเป็นหน้าที่หลักที่ต้องดำเนินการ

4. การมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะการทำให้กระบวนการพัฒนาคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของภาระงานที่ต้องรับผิดชอบแล้ว บุคลากรจะยินดีให้ความร่วมมือดำเนินการ ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าการพัฒนาคุณภาพจะบรรลุวัตถุประสงค์ หากบุคลากรมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมติดตามและประเมินผล ดังที่ ปราณี สุขศิริสวัสดิ์ [23] กล่าวถึงการมีส่วนร่วมว่าเมื่อบุคลากรยินดีเข้าร่วมในกิจกรรมหรือกระบวนการของหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้า

หมาย นโยบาย และภารกิจ ตลอดจนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงาน ประสานงาน หาสาเหตุ วิเคราะห์ แนวทางและร่วมตัดสินใจแก้ไขปัญหา ร่วมตรวจสอบและติดตามประเมินผลจะทำให้การดำเนินงานต่างๆ บรรลุ ถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์ จากแนวคิดดังกล่าวสามารถอนุมานได้ว่า บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในการดำเนินงานประกันคุณภาพส่งผลให้เกิดการระดมความคิด เรียนรู้การดำเนินงาน และร่วมกันแก้ปัญหา ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์ [6] ที่พบว่าหากบุคลากรสายสนับสนุนมีส่วนร่วมในการดำเนินการเกี่ยวกับระบบคุณภาพภายในที่ดี ย่อมส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน ที่ดีด้วยเช่นกัน

5. ความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพ และความเข้าใจการประเมินผลการดำเนินงาน ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพมีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะความรู้ความเข้าใจจะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมในทาง ใดทางหนึ่ง โดยหากบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ หลักเกณฑ์ วิธีการดำเนินงาน และการประเมิน ผล ตลอดจนบทบาทหน้าที่แล้วจะช่วยให้สามารถนำความรู้ไปปรับประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและแสวงหา โอกาสในการพัฒนาคุณภาพงานได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ความรู้ความเข้าใจมีความสำคัญต่อการ ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน ซึ่งบุคลากรที่ได้รับความรู้ที่เพียงพอจะทำให้การพัฒนาคุณภาพงานมี ประสิทธิภาพ ดังที่ มนตร์ผกา โกษฐา [24] และธนากร ก้อนทองดี [20] กล่าวถึงว่า ความรู้เป็นความสามารถ ทางสติปัญญาในการรักษาไว้ซึ่งข้อเท็จจริง เรื่องราว รายละเอียดต่างๆ การรับรู้ หรือสิ่งที่ได้จากประสบการณ์ ต่างๆ และเก็บรวบรวมสะสมไว้เป็นความจำแล้วแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่เรียกเอาสิ่งที่จำไว้ออกมาให้ปรากฏ ให้สังเกตและวัดได้ว่ามีความรู้หรือไม่มีความรู้ จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสามารถอนุมานได้ว่า ความรู้ความ เข้าใจในเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพเป็นสิ่งที่สนับสนุนให้บุคลากรสามารถดำเนินงานประกันคุณภาพได้ อย่างมีประสิทธิภาพในทางตรงกันข้าม หากขาดความรู้ความเข้าใจย่อมส่งผลต่อการดำเนินงานด้วยเช่นกัน ซึ่ง สอดคล้องกับผลการศึกษาว่า ฉับบ พองจางวาง [21] ที่พบว่าความรู้ความเข้าใจของบุคลากรมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิผลการประกันคุณภาพเป็นเพราะบุคลากรต้องมีความรู้ความเข้าใจ ตั้งแต่วัตถุประสงค์ กระบวนการ และบทบาทหน้าที่ เมื่อมีความรู้ความเข้าใจที่ดีและถูกต้องทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาสามารถดำเนินการได้อย่างสอดคล้องกับระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ ความรู้ความสามารถใน การตรวจสอบและการประเมินของบุคลากรยังมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษา หากบุคลากรมีความสามารถในการตรวจสอบและประเมิน ทำให้การติดตามผลการดำเนินงานของสถานศึกษามี ประสิทธิภาพได้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อนำไปวางแผนพัฒนาคุณภาพในอนาคต แต่ในทางตรงกันข้าม หากขาด ความรู้ความสามารถในกระบวนการดังกล่าวแล้ว ทำให้การติดตามผลการดำเนินงานขาดประสิทธิภาพ ได้ข้อมูลที่ ไม่ชัดเจน และไม่สามารถนำไปใช้ประกอบการวางแผนเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนางานได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

- การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นผลจากผู้บริหารเป็นผู้นำสถานศึกษาเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพ ดังนั้น ผู้บริหารต้องตระหนัก

ให้ความสำคัญ และเข้าไปมีบทบาทในการกำหนดนโยบาย สร้างความรู้ความเข้าใจ ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วมดำเนินการและบูรณาการภาระงานปกติเข้ากับการประกันคุณภาพ

- การรับรู้ข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเพราะการได้รับข้อมูลข่าวสารจะช่วยให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสร้างกระบวนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องใช้เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม เพื่อให้บุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสารได้อย่างครบถ้วน

- ทักษะติดต่อการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเพราะเมื่อบุคลากรได้รับประสบการณ์ที่ดี มีความรู้ความเข้าใจและเห็นประโยชน์ของการประกันคุณภาพ ส่งผลให้บุคลากรมีความคิดเห็นในเชิงบวกและให้ความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความรู้ความเข้าใจและชี้ให้เห็นประโยชน์ว่าการประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือที่จะช่วยในการพัฒนาองค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

- การมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเพราะกระบวนการพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์กรต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทุกภาคส่วน ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพ ตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมติดตาม และประเมินผล ทำให้กระบวนการดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของภาระงานที่ต้องรับผิดชอบดำเนินการ

- ความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเพราะหากมีความรู้ความเข้าใจต่อการประกันคุณภาพจะส่งผลให้บุคลากรสามารถดำเนินการพัฒนาคุณภาพงานได้สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสร้างความรู้ความเข้าใจ ตั้งแต่วัตถุประสงค์ กระบวนการ และบทบาทหน้าที่ต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาแยกเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มบุคลากรสายวิชาการ หรือกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน เนื่องจากในแต่ละกลุ่มอาจมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพควบคู่กัน เพื่อให้ได้ผลการศึกษาในเชิงลึก

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก กองทุนวิจัย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2560 สัญญาเลขที่ น. 003/2560 รหัสโครงการ LIA601239S และขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.เกษตรชัย และทีม ที่ให้คำปรึกษาและแนะนำการวิจัยตั้งแต่ต้นจนการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วง

เอกสารอ้างอิง

- [1] The Office of the Higher Education Commission. (2015). *Manual for the Internal Quality Assurance for Higher Education Institutions 2014*. Bangkok: Parbpim Printing.
- [2] Prince of Songkla University. (2016). *Prince of Songkla University Act B.E. 2559 (2016)*. Retrieved from http://www.personnel.psu.ac.th/com/com_314.pdf
- [3] Yingcharoen, S. (2010). *Conditions and problems of educational quality assurance in Rajabhat Rajanagarindra University*. (Master' thesis). Kasetsart University, Bangkok.
- [4] Jiranatthanakul, K. (2015). Factors affecting the participation in educational assurance at Medical Faculty of Naresuan University. *Journal of Nursing and Health Sciences*. 9(3), 145-153.
- [5] Wongsing, P. (2013). *Knowledge and attitudes of staff to wards quality assurance Rajamangala University of Technology, Suvarnabhumi*. (Research Report). Ayutthaya.
- [6] Arakpothchong, W. (2011). *The influence of perception, attitude and participation toward effective implementation of the supporting staffs in autonomous university on internal quality system*. (Master' thesis). Silpakorn University, Nakhon Pathom.
- [7] Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis*. Tokyo: Harper.
- [8] Laeheen, K. (2014). *Quantitative research data analysis with R program and R commander package*. Songkhla, Thailand: Prince of Songkla University.
- [9] Detmongkonwatana, W. (2003). *The understading and the problems of educational quality assurance in school of the primary schools under the jurisdiction of Nonthaburi provincial primary education office*. (Master' thesis). Rajabhat institute chandrakasem, Bangkok.
- [10] Panghom, S. (2002). *Administrative factor affecting the internal quality assurance in the primary of Prachuapkhirikhan Province*. (Master' thesis). Rajabhat Institute Phetchaburi, Phetchaburi.
- [11] Thongniam, S. (2003). *Relationship between factors of administration and quality assurance operation of secondary schools under the department of general education in Chonburi*. (Master' thesis). Burapha University, Chonburi.
- [12] Thonghou, S. (2005). *Administrative factors effecting the internal quality assurance in school under the office of Prachuapkhirikhan educational service area 1*. (Master' thesis). Phetchaburi Rajabhat University, Phetchaburi.
- [13] Klansuwan, K. (2008). *The administrative factors effecting the internal educational quality assurance process of basic education schools in Phitsanulok provice area 2*. (Master' thesis). Naresuan University, Phitsanulok.

- [14] Sabuding, S. (2008). *Administrative factors affecting internal quality assurance of islamic private schools under Yala educational service area office 1.* (Master' thesis). Prince of Songkla University, Pattani.
- [15] Pasri, M. (2009). *Administrative factors relating to the internal quality assurance of schools under Nakhon Si Thammarat education under service area office 4.* (Master' thesis). Nakhon Si Thammarat Rajabhat University, Nakhon Si Thammarat.
- [16] Butjom, K. (2015). Factors affecting internal quality assurance of schools under Khon Kaen primary education service Area Office 2", *Journal of Cultural Diversity*. 14(33), 483-496.
- [17] Pothipruk, W. (2010). *Factors correlating to the performance of quality assurance of Basic Education Under the Phatthalung elementary education Service.* (Master' thesis). Thaksin University, Songkhla.
- [18] Walaisri, C. (2005). *The perception of quality assurance by the committee of basic education area 1.* (Master' thesis). Surin rajabhat University, Surin.
- [19] Lapa, C. (2010). *Understanding and attitude of staff towards the education quality assurance of commission on higher education (CHE): A case study of Rajamangala University of Technology Lanna Chiangrai.* (Master' thesis). Mae Fah Luang University, Chiang Rai.
- [20] Konthngdee, T. (2014). *Study of knowledge, understanding and attitude toward educational quality assurance of the registration office, Chiang Mai University.* (Research Report). Chiang Mai: Chiang Mai University.
- [21] Fongchangwang, C. (2005). *Factors affecting the effectiveness of the educational quality assurance of education institutions under the Phetchabun educational service area.* (Master' thesis). Naresuan University, Phitsanulok.
- [22] Champeeruang, S. (2016). *The relationship between knowledge and attitudes with quality assurance of Boromarajonnani College of Nursing Swanpracharak Nakhonsawan.* (Research Report). Nakhonsawan: Boromarajonnani College of Nursing Swanpracharak Nakhonsawan.
- [23] Sukdeesrisawat, P. (2014). *Affecting factors on participation of personnel in the quality assurance at King Mongkut's Insitiute of Technology ladkrabang.* (Master' thesis). King Mongkut's Insitiute of Technology ladkrabang, Bangkok.
- [24] Kosatha, M. (2010). *Knowledge, attitude toward education quality assurance and burnout of teacher under the jurisdiction of the Bangkok metropolitan administration.* (Master' thesis). Kasetsart University, Bangkok.