

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา
ของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

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

Received: February 22, 2019

บรรณกร แซ่ลิ่ม¹

Revised: July 23, 2019

Bannagorn Saelim

Accepted: August 8, 2019

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

¹นักวิชาการอุดมศึกษา งานแผน ประกันคุณภาพและสารสนเทศ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตหาดใหญ่ ประเทศไทย

Higher Educational Officer, Planning, Quality Assurance and Information Section, Faculty of Liberal Arts,
Prince of Songkla University, Hat Yai Campus, Thailand

Corresponding Author: E-mail: bannagorn.s@psu.ac.th

quality assurance were educational quality assurance administration, followed by the quality of educational quality assurance news and attitudes towards educational quality assurance respectively.

Keywords: Affecting factors, education quality, quality assurance implementation

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เป็นบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน จำนวน 97 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมอาร์ เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง

ผลการวิจัย พบว่า มีตัวแปร 3 ตัวที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยตัวแปรที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาสูงสุด คือ การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา รองลงมา คือ คุณภาพของข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ตามลำดับ

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งผล คุณภาพการศึกษา การดำเนินการประกันคุณภาพ

บทนำ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์พัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในขึ้นตามสาระของกฎหมายทางการศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดอย่างครบถ้วน เพื่อยืนยันต่อสังคมว่าสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งมั่นผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ คุณธรรมจริยธรรม สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม เป็นที่พึงของท้องถิ่นและภูมิภาค ผ่านการจัดทำรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ ซึ่งเป็นการรายงานผล การดำเนินการประกันคุณภาพในรอบหนึ่งปี ตามมาตรฐาน/ตัวบ่งชี้และองค์ประกอบของ สมศ. ทบวงมหาวิทยาลัยและบริบทของมหาวิทยาลัย รวมทั้งวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรค และแนวทางพัฒนา

นอกจากระบบการรายงานผลดังกล่าวแล้ว มหาวิทยาลัยได้พัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายใน ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 เพื่อยืนยันผลการดำเนินงานตามรายงานประจำปี การประเมินคุณภาพ โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในสาขานั้นๆ ตรวจสอบคุณภาพ เน้นการ ประเมินความก้าวหน้าของการประกันคุณภาพ อันจะนำไปใช้พัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน มุ่งที่จะได้คำตอบว่าหน่วยงานนั้นตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ เป้าหมาย พันธกิจและแผนงานหรือไม่ อย่างไร และประเมินความก้าวหน้าของการประกันคุณภาพ โดยในแต่ละปีมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประเมินคุณภาพภายในเพื่อความเหมาะสม (Tongsamsi et al., 2008)

ต่อมามหาวิทยาลัยมีนโยบายในการยกระดับคุณภาพมุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2558 - 2561 ในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ก้าวเป็น “มหาวิทยาลัยเพื่อนวัตกรรมและสังคม” มุ่งสู่มหาวิทยาลัยชั้นนำ 1 ใน 5 ของอาเซียน โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการพัฒนาบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรพัฒนาและประสบความสำเร็จ สภามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในคราวประชุมครั้งที่ 370 (8/2558) เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2558 มีมติเห็นชอบระบบประกันคุณภาพ แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ หลักสูตรดำเนินการตาม ASEAN University Network Quality Assurance (AUN - QA) และตัวบ่งชี้การกำกับมาตรฐานของ สกอ. โดยคณะดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ตั้งแต่ปีการศึกษา 2558 (Prince of Songkla University, 2015)

คณะศิลปศาสตร์ได้ดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามเกณฑ์ EdPEX จัดทำรายงานการประเมินตนเอง วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน และรับการตรวจประเมินคุณภาพโดย คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในเป็นประจำทุกปี สำหรับหลักสูตรดำเนินการประกันคุณภาพภายในตาม AUN - QA และตัวบ่งชี้การกำกับมาตรฐานของ สกอ. และจัดทำรายงานการประเมินตนเองและรับการประเมินคุณภาพภายในเป็นประจำทุกปีตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด

จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลและผลงานวิจัยการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความเกี่ยวเนื่องกับการประกันคุณภาพมีด้วยกันหลายปัจจัยทั้งในด้านการ

ติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วม แรงจูงใจ ลักษณะองค์กร ลักษณะสภาพแวดล้อม และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่นำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ และผลักดันให้การดำเนินงานประกันคุณภาพก้าวไปสู่คุณภาพและมาตรฐาน สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ (Pothipruk, 2010) และด้วยปัจจัยจากนโยบายการปรับปรุงการบริหารงานและการดำเนินกิจการภาครัฐ กระแสการประกันคุณภาพการศึกษาภายในถือเป็นตัวเร่งในการขับเคลื่อนองค์กรและเป็นหลักประกันถึงคุณภาพทางการศึกษา จึงทำให้สถาบันอุดมศึกษาต้องดำเนินการจัดทำติดตาม ประเมินและตรวจสอบอย่างเป็นแบบแผนและมีกระบวนการที่ถูกต้องเหมาะสม โดยเป็นไปตามกฎหมายทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องและถือเป็นปัจจัยในการแข่งขันที่มุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก (Arakpothchong, 2011) อย่างไรก็ตามมักพบปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพ ซึ่งมีสาเหตุอยู่หลายประการด้วยกันทั้งในเรื่องผู้บริหาร บุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจและความตระหนักในการประกันคุณภาพ ขาดความร่วมมือระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงาน การทำงานที่ไม่เป็นระบบ ไม่มีหน่วยงานดูแลรับผิดชอบโดยตรง เพื่อให้การดำเนินงานต่อเนื่อง และรับการประเมินในลักษณะแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (Sabuding, 2008) การที่บุคลากรยังขาดความเข้าใจในตัวชี้วัดอย่างลึกซึ้ง เมื่อนำสู่การปฏิบัติขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงานว่าตอบโจทย์หรือสามารถบรรลุผลตามตัวชี้วัดได้หรือไม่ ในขณะที่ไม่สามารถสอบถามข้อมูลได้จากบุคลากรในทีมหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเนื่องจากมีความรู้ไม่แตกต่างกัน ส่งผลให้บุคลากรบางส่วนมีเจตคติต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน (Champeeruangs, 2016) ตลอดจนส่งผลให้เกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย ส่งผลต่อความเครียดและวิตกกังวล ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน (Kosatha, 2010) ดังนั้น หากสถาบันอุดมศึกษาจะประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา กลไกที่เป็นหัวใจสำคัญคือ บุคลากรในทุกระดับมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อน ทั้งนี้ การขับเคลื่อนจะกระทำได้ดีต่อเมื่อมีความรู้และความเข้าใจในบทบาทภาระหน้าที่ของตนเอง ตลอดจนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษารวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์หรือปรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือและการมีความรู้ที่เพียงพอเนื่องจากการรับรู้ที่ถูกต้องจะเป็นการเริ่มต้นที่ดี

การรับรู้จะส่งผลให้มีความรู้ ประสบการณ์ที่ถูกต้องและมีความสำคัญต่อเจตคติ แนวโน้มของพฤติกรรมที่จะตอบสนองต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ (Sangthamrong, 2005)

นอกจากนี้จากผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก (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; Wiriacharee, 2010; Yotduang, 2006; Fongchangwang, 2005) ด้านทัศนคติ (Champeeruang, 2016; Kaseewong, 2012; Pothipruk, 2010; Wiriacharee, 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 เพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยผลจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ขอบเขตของการวิจัย

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

ขอบเขตตัวแปร

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วได้กำหนดตัวแปรในการศึกษาตัวแปรต้น (Independent variable) สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ การรับรู้ความรู้ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ การมีส่วนร่วม และการบริหาร และตัวแปรตาม (Dependent variable) สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านการรับรู้ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านทักษะ ทักษะ การมีส่วนร่วม และการบริหารส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การดำเนินงานประกันคุณภาพ หมายถึง สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะศิลปศาสตร์ ตามวงจรคุณภาพ PDCA
2. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ ที่มีเนื้อหาสาระถูกต้อง ทันสมัย รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ ผ่านช่องทางจากสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจและติดตามข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง

ตลอดจนเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประกันคุณภาพและใช้ประโยชน์จากข้อมูลในการปฏิบัติงาน

3. ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ ต่อเกณฑ์การประกันคุณภาพและความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ รวมถึงสามารถประเมินผลการดำเนินงานที่ปฏิบัติตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ

4. ทักษะ ทักษะ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น และความเชื่ออันเกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพในเชิงบวกและลบ ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมและความพร้อมในการเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมหรือกระบวนการประกันคุณภาพ

5. การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้ามามีส่วนร่วมของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ ในกิจกรรมหรือกระบวนการการประกันคุณภาพ เช่น การร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมติดตาม และประเมินผล รวมทั้งรับผิดชอบในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจกรรม หรือกระบวนการประกันคุณภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการประกันคุณภาพ

6. การบริหาร หมายถึง การบริหารและจัดการตามกระบวนการประกันคุณภาพ ของคณะศิลปศาสตร์ในการกำหนดทิศทางนโยบาย 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 ชั้น คือ สายวิชาการและสายสนับสนุน จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Sampling Random Sampling) โดยการจับแบบไม่ใส่คืนตามสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้มี จำนวน 97 คน เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 42 คน และสายสนับสนุน จำนวน 55 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) แบบปลายปิด ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามจากการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ และสร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมและมีลักษณะตรงกับที่ต้องการวัด โครงสร้างแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป (7 ข้อ) เป็นคำถามให้เลือกตอบ (Check - List) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ (12 ข้อ) ความรู้ความเข้าใจ (9 ข้อ) ทักษะคิด (8 ข้อ) การมีส่วนร่วม (9 ข้อ) และการบริหาร (9 ข้อ) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคิทสเกล (Likert Scale) Saiyot & Saiyot (2010) ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามระบบวงจรคุณภาพ 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

แล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์และเนื้อหาที่ชัดเจน เพื่อคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป และนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับบุคลากรภายนอกคณะที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา 30 ชุด หลังจากนั้นผู้วิจัย นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการวัดความสอดคล้องภายในและหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ค่าความเชื่อมั่นจำแนกรายด้าน คือ การรับรู้ 0.9014 ความรู้ความเข้าใจ 0.9419 ทศนคติ 0.7733 การมีส่วนร่วม 0.9501 การบริหาร 0.9886 และการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา 0.9863

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลภาคสนามโดยแจกแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำที่มีคำอธิบายรายละเอียดถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา และรอเก็บแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ต่อไป

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมอาร์ (R Program) วิเคราะห์หาข้อมูลทั่วไป โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทศนคติ การมีส่วนร่วม และการบริหาร กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson is Product Moment Correlation Coefficient) และหาค่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โดยหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Regression Coefficient)

เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยผู้วิจัยเลือกใช้เกณฑ์การแปลความหมายด้านการรับรู้ ทศนคติ การมีส่วนร่วม การบริหาร และการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษานำเสนอโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (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 6 ระดับคือ รู้มากที่สุด รู้มาก รู้พอสมควร รู้น้อย รู้น้อยที่สุด 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 0.01 – 0.50 คะแนน หมายถึง รู้น้อยที่สุด และ 0.00 คะแนน หมายถึง ไม่รู้ และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Linear Multiple Regression Analysis) และใช้รูปแบบนำตัวปัจจัยทั้งหมดเข้าเป็นรูปแบบ (Enter Method) แล้วนำตัวปัจจัยออกจากรูปแบบโดยใช้วิธีการแบบขั้นบันได (Stepwise Method) (Laeheem, 2014)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรสังกัดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 97 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 70.10) และเพศชาย (ร้อยละ 29.90) สายงานที่ปฏิบัติเป็นสายสนับสนุน (ร้อยละ 56.70) และสายวิชาการ (ร้อยละ 43.30) ตำแหน่งประกอบด้วย ผู้บริหารคณะ (ร้อยละ 7.22) ผู้บริหารภาควิชา (ร้อยละ 5.15) ประธานหลักสูตร/กรรมการบริหารหลักสูตร (ร้อยละ 9.28) อาจารย์ (ร้อยละ 21.65) เจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 56.70) ประสบการณ์การปฏิบัติงาน อายุงาน 1-5 ปี (ร้อยละ 29.90) 6-10 ปี (ร้อยละ 23.71) 11-15 ปี (ร้อยละ 16.49) และ 16 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 29.90)

ข้อมูลตัวแปรเกณฑ์และตัวพยากรณ์

ตัวแปรเกณฑ์ในการวิจัยครั้งนี้ คือ การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา (Y) ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของ

คณะศิลปศาสตร์ 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 ความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา (x_4) อยู่ระดับรู้พอสมควร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43) ตัวแปรด้านทัศนคติ การมีส่วนร่วม และการบริหาร ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา (x_8) และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (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

ตัวแปร	Mean Score	S.D.	ระดับ
2. ความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษา			
2.1 ความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา (x_4)	2.43	0.74	รู้พอสมควร
2.2 ความรู้ความเข้าใจในการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา (x_5)	2.57	0.84	รู้มาก
3. ทศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (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 ตัวแปรต่างมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ 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 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .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 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา (x_9) 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_9)	0.863	0.000	0.80, 0.91

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

จากการสร้างแบบจำลองการถดถอยที่ดีที่สุด โดยวิธีการแบบขั้นบันได (Stepwise Method) ปรากฏว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทั้ง 3 ตัวแปร และประสิทธิภาพของการพยากรณ์มีค่าร้อยละ 80.7 โดยตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาสูงสุด คือ การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา (x_9) 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
- ทักษะคิดต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (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 ทักษะคิด การมีส่วนร่วม และการบริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบที่สำคัญว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มี 3 ตัวแปร คือ การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา (x_8) คุณภาพของข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา (x_2) และทักษะคิดต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (x_6) ซึ่งตัวแปรที่ส่งผลกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาสูงที่สุด คือ การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา (x_8) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริหารงานเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารเป็นผู้นำในการกำหนดนโยบาย บริหารจัดการองค์กร กำกับติดตาม และควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกภาคส่วนให้เป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีคุณภาพ รวมถึงประเมินผลความสำเร็จองค์กร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ดังที่ Klansuwan (2008, p. 13) ได้กล่าวถึงว่าการบริหารเป็นกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญ คือ การวางแผน การจัด

องค์กร 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 การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาจะบรรลุวัตถุประสงค์ได้ต้องเริ่มต้นที่ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นอันดับแรก ทั้งนี้เพราะผู้บริหารจะเป็นผู้นำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Pasri (2009, p. 19) ที่พบว่า ผู้บริหารจะดำเนินงานประกันคุณภาพภายในให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้นต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนโยบายการบริหารและการปฏิบัติของหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Wiriacharee (2010, p. 105) พบว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพ

การศึกษานั้น ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ มุมมองที่กว้างไกล พร้อมทั้งความรู้ความเข้าใจที่ถ่องแท้เกี่ยวกับการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษา

สำหรับตัวแปรที่ส่งผลกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษารองลงมา คือ คุณภาพของข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา (x_2) ทั้งนี้เป็นเพราะหากมีกระบวนการสร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ย่อมส่งผลให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และมีความต้องการ ที่จะติดตามข้อมูลข่าวสารตลอดจนเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือกระบวนการประกันคุณภาพ ดังที่ Sangthamrong (2005, p. 7) กล่าวถึงว่าการรับรู้ประกอบด้วยสิ่งเร้า การรับรู้ การตอบสนองต่อสิ่งเร้า และองค์ประกอบอื่น ๆ ซึ่งเป็นกระบวนการจัดระบบ ระเบียบการรับรู้ การคิดตัดสินใจ ก่อนจะมีการแสดงออกในรูปแบบพฤติกรรม เมื่อเกิดการรับรู้แล้วจะส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ เกิดอารมณ์ และพัฒนามาเป็นเจตคติและพฤติกรรมของแต่ละบุคคล จากแนวคิดดังกล่าว ข้างต้นสามารถอนุมานได้ว่ากระบวนการการรับรู้ข้อมูลข่าวสารก่อให้เกิดการเรียนรู้ของบุคลากร โดยส่งผลให้แสดงพฤติกรรมตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนั้น หากบุคลากรได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพแล้ว ย่อมส่งผลต่อการเรียนรู้ให้สามารถดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Arakpothchong (2011, p. 155) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน ถือเป็นผลต่อเนื่องจากการดำเนินงานที่มีคุณภาพ ดังนั้น หากบุคลากรสายสนับสนุนมีการรับรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพภายในที่ดี ย่อมส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรตามระบบคุณภาพภายในและการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ตัวแปรที่ส่งผลกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตัวแปรในลำดับต่อมา คือ ทักษะคิดต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (x_3) ทั้งนี้เป็นเพราะหากบุคลากรมีความรู้ลึก ความคิดเห็น และความเชื่อต่อการประกันคุณภาพทั้งในเชิงสนับสนุนหรือต่อต้านอันเกิดจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ที่สั่งสมมา จะส่งผลต่อพฤติกรรมและความพร้อมในการเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมหรือกระบวนการประกันคุณภาพทั้งในด้านการวางแผนงาน ด้านการดำเนินการ ด้านการตรวจสอบและประเมินผล และด้านการนำผลประเมินมาปรับปรุง

ดังที่ Kosatha (2010, p. 20) and Yawanangkul (2005, p. 9) ได้กล่าวถึงทัศนคติว่าเป็นความคิด ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่างๆ ที่เกิดจากประสบการณ์โดยตรงหรือการเรียนรู้ และเป็นตัวกำหนดทิศทางที่บุคคลจะตอบสนองต่อวัตถุและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง ไปในทางสนับสนุนหรือทางต่อต้านก็ได้ โดยมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่งสามารถแสดงออกมาให้เห็นได้จากคำพูดหรือพฤติกรรมแต่ละคน และสอดคล้องกับ Ruekamnuaychok (2006, p. 63) ได้กล่าวถึงทัศนคติว่าเป็นความรู้สึก อารมณ์ ความเชื่อ ของบุคคลอันเกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับที่มีต่อระบบประกันคุณภาพ และมีแนวโน้มที่จะตอบสนองในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นด้านสนับสนุนหรือคัดค้านก็ได้ จากแนวคิดดังกล่าวสามารถอนุมานได้ว่าหากมีทัศนคติที่ดี ย่อมส่งผลให้บุคลากรมีพฤติกรรมต่อการประกันคุณภาพในทางสนับสนุนต่อการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Arakpothchong (2011, p. 157) ที่พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพภายในลักษณะใด ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรตามระบบประกันคุณภาพภายในลักษณะนั้นด้วยเช่นกัน ฉะนั้น การเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพภายในจึงมีส่วนในการสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรตามระบบคุณภาพภายในด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การบริหารของผู้บริหารจะส่งผลต่อการดำเนินการงานประกันคุณภาพ ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญและถือว่ากระบวนการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษา โดยการกำหนดนโยบายและวางแผนการดำเนินงานอย่างชัดเจน พร้อมทั้งถ่ายทอดให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ กำกับและติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ประเมินและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับการดำเนินงานประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารในงานประกันคุณภาพของบุคลากรจะส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาและสร้างกระบวนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อช่องทางต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง

ครบถ้วน มีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน และสื่อสารได้อย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการใช้งาน เพื่อให้บุคลากรเกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมและสามารถดำเนินงานประกันคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การที่บุคลากรมีรู้สึกนึกคิดและความคิดเห็นในเชิงบวกต่อการประกันคุณภาพ ย่อมส่งผลให้มีแนวโน้มที่จะสนับสนุนการดำเนินงาน แต่ในทางตรงกันข้ามหากมีความรู้สึกนึกคิดและความคิดเห็นในเชิงลบ ย่อมส่งผลให้เพิกเฉยหรือปฏิเสธที่จะสนับสนุนการดำเนินงาน ดังนั้น การดำเนินงานประกันคุณภาพต้องอาศัยการมีส่วนร่วมและการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาหรือสร้างกระบวนการการเรียนรู้ในด้านการประกันคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดหรือการแสดงออกในเชิงพฤติกรรม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพงานองค์กรของคณะวิชาที่ได้รับการตอบรับให้เข้าร่วมโครงการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศไปใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (EdPEx200) ของกระทรวงศึกษาธิการ หรือหน่วยงานในภาคการศึกษาที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQC) ของกระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพองค์กรหรือการกำหนดแนวนโยบายต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

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

References

- Aissarakun, N. (2006). *The relationship between administrators' roles and internal quality assurance under Chachoengsao Education Service Area Office 1* [Unpublished Master's thesis]. Rajanagarindra University.
- Arakpothchong, W. (2011). *The influence of perception, attitude and participation toward effective implementation of the supporting staffs in autonomous university on internal quality system* [Unpublished Master's thesis]. Silpakorn University.
- Champeeruangs, S. (2016). *The relationship between knowledge and attitudes with quality assurance of Boromarajonnan College of Nursing Swanpracharak Nakhonsawan*. Boromarajonnan 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* [Unpublished Master's thesis]. Naresuan University.
- Gumgliang, K. (2013). *Administrative factors affecting internal quality assurance of schools under the Office of Khon Kaen Educational Service Area 1* [Unpublished Master's thesis]. KhonKaen University.
- Junhom, A. (2003). *A study of the operation on education quality assurance of Northern Technical College of Thailand* [Unpublished Master's thesis]. Rajabhat Institute Kamphaengphet.

- Kaseewong, M. (2012). *The Study of Factor related to effectiveness of internal quality assurance under vocational level section in Nakhon Phanom University* [Unpublished Master's thesis]. King Mongkut's University of Technology Thonburi.
- Khamhang, W. (2010). *The administrative factors affecting internal educational quality assurance of the school under the Municipality of Songkhla Province* [Unpublished Master's thesis]. Songkhla Rajabhat University.
- Klansuwan, K. (2008). *The administrative factors affecting the internal educational quality assurance process of basic education schools in Phitsanulok Province Area 2* [Unpublished Master's thesis]. Naresuan University.
- Kosatha, M. (2010). *Knowledge, attitude toward education quality assurance and burnout of teacher under the jurisdiction of the Bangkok Metropolitan Administration* [Unpublished Master's thesis]. Kasetsart University.
- Laeheen, K. (2014). *Quantitative research data analysis with R program and R Commander Package*. Prince of Songkla University.
- Panghom, S. (2002). *Administrative factor affecting the internal quality assurance in the primary of Prachuapkhirikhan Province* [Unpublished Master's thesis]. Rajabhat Institute Phetchaburi.
- Pasri, M. (2009). *Administrative factors relating to the internal quality assurance of schools under Nakhon Si Thammarat education under Service Area Office 4* [Unpublished Master's thesis]. Nakhon Si Thammarat Rajabhat University.

- Pleumnett, A. (2013). *The operation of educational quality assurance of Faculty of Education Kamphaeng Phet Rajabhat University*. Kamphaeng Phet Rajabhat University.
- Pothipruk, W. (2010). *Factors correlating to the performance of quality assurance of basic education under the Phatthalung Elementary Education Service* [Unpublished Master's thesis]. Thaksin University.
- Poungin, W. (2005). *The internal quality assurance in vocation education, Kanchanaburi* [Unpublished Master's thesis]. Silpakorn University.
- Prince of Songkla University. (2015). *Prince of Songkla University. Internal quality assurance system*. General Affairs Division.
- Ruekamnuaychok, V. (2006). *Knowledge, attitude and participation behavior in quality assurance of personnel in Kasetsart University Bangkok Campus* [Unpublished Master's thesis]. Kasetsart University.
- Sabuding, S. (2008). *Administrative factors affecting internal quality assurance of Islamic private schools under Yala Educational Service Area Office 1* [Unpublished Master's thesis]. Prince of Songkla University.
- Saiyot, L., & Saiyot, A. (2010). *Educational Research Technique*. (11th ed.). Suwiriyan.
- Sangthamrong, O. (2005). *Perception of staff of King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok toward the educational quality assurance*. 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* [Unpublished Master's thesis]. Silpakorn University.

- Sripang, P. (2007). *The quality assurance operations at Mahamakut Buddhist University as perceived by staff* [Unpublished Master' s thesis] . Srinakharinwirot University.
- Thanhai, P. (2001). *The quality assurance operation of colleges under the jurisdiction of Praboromrajchanok Institute in the northeast network* [Unpublished Master's thesis]. Khon Kaen University.
- Thonghou, S. (2005). *Administrative factors affecting the internal quality assurance in school under the office of Prachuapkhirikhan Educational Service Area 1* [Unpublished Master' s thesis]. Phetchaburi Rajabhat University.
- Thongniam, S. (2003). *Relationship between factors of administration and quality assurance operation of secondary schools under the department of general education in Chonburi* [Unpublished Master's thesis]. Burapha University.
- Tohburin, P. (2005). *Organizational factors affecting Silpakorn University's educational quality assurance* [Unpublished Master' s thesis] . Silpakorn University.
- Tongphec, P. (2010). *The status of quality assurance within educational institutions under Jurisdiction Praboromarachanok Institute Ministry Of Public Health*. Boromarajonani College of Nursing Suratthani.
- Tongsamsi, K., Plainpho, C., Yuangket, S., & Phatthararangrong N. (2008). Evaluation on the internal quality assessment system at Prince of Songkla University. *Songklanakarin Journal of Social Sciences & Humanities*, 14(2), 239–253.

- Wiriacharee, S. (2010). *Factors affecting the effectiveness of educational quality assurance at the faculty level Kamphaeng Phet Rajabhat University* [Unpublished Master's thesis]. Naresuan University.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis*. Harper.
- Yawanankul, K. (2005). *Attitudes of Bangkok University's staffs towards educational quality assurance system* [Unpublished Master's thesis]. Kasetsart University.
- Yotduang, P. (2006). *Factors affecting the implementation of internal quality assurance at the level of basic education in Educational Inspection Area 3* [Unpublished Master's thesis]. Naresuan University.