

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทศนคติ  
การมีส่วนร่วม และการบริหารกับการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
Relationship between Factors of Perception, Knowledge and  
Understanding, Attitudes, Participation, Administration and  
Implementation of Educational Quality Assurance of the Faculty  
of Liberal Arts, Prince of Songkla University (PSU)

บรรณกร แซ่ลิ้ม<sup>1\*</sup>  
Bannagorn Saelim<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> นักวิชาการอุดมศึกษา งานแผน ประกันคุณภาพ และสารสนเทศ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สงขลา 90110

<sup>1</sup> 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 ทักษะ การมีส่วนร่วม และการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 97 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมอาร์ เพื่อหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ ทักษะ การมีส่วนร่วม และการบริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งปัจจัยการบริหารมีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด

**คำสำคัญ:** การรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะ การมีส่วนร่วม และการบริหาร การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

## Abstract

The purpose of this research was to investigate the relationship 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 relationship 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” เพื่อใช้เป็นกลไกในการพัฒนาระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาภายใน โดยเสนอผลประเมินต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนา และการประกัน

คุณภาพภายนอกเป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา 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 และการวัดผลตามหลักสูตรนั้น ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่สภามหาวิทยาลัยกำหนดแล้วเสนอสภามหาวิทยาลัยพิจารณา [2]

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ดำเนินงานประกันคุณภาพ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 จนถึงปัจจุบัน โดยจัดทำรายงานการประเมินตนเองและรับการประเมินคุณภาพภายในเป็นประจำทุกปี รวมถึงรับการตรวจประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) รอบแรกปีการศึกษา 2544 รอบสองปีการศึกษา 2548 รอบสามปีการศึกษา 2553 ผ่านการรับรองมาตรฐาน ต่อมาในปีการศึกษา 2558 ได้ดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) โดยจัดรายงานการประเมินตนเองในรูปแบบโครงร่างองค์การ รายงานผลการดำเนินงานหมวด 1 – 6 และรายงานผลหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7) และจัดทำแผนพัฒนาในรูปแบบ Story board สำหรับการประกันคุณภาพภายใน ระดับหลักสูตรใช้เกณฑ์ ASEAN University Network Quality Assurance (AUN – QA) และตัวบ่งชี้การกำกับมาตรฐานของ สกอ. ทุกหลักสูตรจัดทำรายงานประจำปีการประเมินตนเองและรับการประเมินคุณภาพภายในเป็นประจำทุกปี จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลและผลงานวิจัยการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า ปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาที่มักพบ คือ ความเข้าใจการประกันคุณภาพ บางคนเข้าใจว่า เป็นการเพิ่มภาระงานเป็นเรื่องเฉพาะกิจ หากมีการดำเนินการก็ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ เสียงบประมาณ และทรัพยากรไปอย่างไร้คุณค่า เนื่องจากการประกันคุณภาพมุ่งแต่เพียงการทำเอกสารหลักฐานเท่านั้น แต่ไม่ได้นำผลจากการปฏิบัติที่ผ่านมาไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไข หรือกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพ [3] ประกอบกับ สถานศึกษาส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพ ขาดการนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ในการบริหารงานภายในสถานศึกษาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง รวมทั้งขาดการส่งเสริมให้คณาจารย์และบุคลากรภายในสถานศึกษาปฏิบัติงานภายใต้ระบบการประกันคุณภาพ เพื่อให้เป็นการปฏิบัติงานปกติ ซึ่งภาพรวมการปฏิบัติงานและการบริหารภายในสถานศึกษาไม่สะท้อนภาพการประกันคุณภาพที่เป็นระบบ นอกจากนี้ ความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพของบุคลากรเป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพอีกด้วย [4] รวมถึงบุคลากรสายสนับสนุนเห็นว่า งานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสำนัก/สถาบัน/ศูนย์ และผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ทำให้ขาดการมีส่วนร่วมในดำเนินการงานประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคน และบุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจงานประกันคุณภาพการศึกษา จึงมีทัศนคติทางลบ มีความเห็นว่างานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเพิ่มงาน นอกจากนี้ ยังขาดการสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วม

ในการแสดงความคิดเห็นและขาดการเผยแพร่ผลการประเมินตนเองของหน่วยงานแก่บุคลากร ทำให้ไม่ทราบจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงหรือจุดแข็งที่ต้องพัฒนาให้ดีขึ้น [5] นอกเหนือจากความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพแล้ว การรับรู้ ทักษะคิด และการมีส่วนร่วมเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ จากการศึกษาพบว่าการรับรู้ด้านการทำความเข้าใจ ทักษะคิดด้านความเข้าใจ และความรู้สึกลึกมีอิทธิพลในทางบวกต่อการมีส่วนร่วม การรับรู้ด้านการรับทราบ ทักษะคิด ด้านพฤติกรรมมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร สายสนับสนุน และการมีส่วนร่วมด้านการสนับสนุนข้อมูล และด้านการติดตามประเมินผลมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน [6] สำหรับผู้ที่มีความสำคัญส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง คือ ผู้บริหารสูงสุดของสถาบันที่จะต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุกระดับ [1]

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด การมีส่วนร่วม และการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ต่อไป

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด การมีส่วนร่วม และการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

## ระเบียบวิธีการศึกษา

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 128 คน ไม่รวมบุคลากรชาวต่างประเทศและบุคลากรที่อยู่ระหว่างการลาศึกษาต่อ (ข้อมูล ณ วันที่ 8 พฤศจิกายน 2559) ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 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) ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมากำหนดนิยามศัพท์เฉพาะของคุณลักษณะที่ต้องการวัดและสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุม โดยแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check - List) ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด การมีส่วนร่วม และการบริหาร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคิทสเกล (Likert Scale) และตอนที่ 3 สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามระบบวงจรคุณภาพ (PDCA) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคิทสเกล (Likert Scale) แบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 1 ตอน คือ ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามเสนอที่ปริญญานิพนธ์พิจารณาความครอบคลุมเนื้อหา ความถูกต้องของภาษา และนำมาปรับปรุงแก้ไข จากนั้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พิจารณาความตรงเชิงโครงสร้างว่า ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับคุณลักษณะที่ต้องการวัดหรือไม่ ใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะที่ต้องการวัด (IOC) ซึ่งค่าที่ได้อยู่ระหว่าง 0.00 – 1.00 และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ .05 ขึ้นไป ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับบุคลากรต่างคณะที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำผลที่ได้หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ผลปรากฏว่า ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน คือ ด้านการรับรู้เท่ากับ 0.9014 ด้านความรู้ความเข้าใจเท่ากับ 0.9419 ด้านทัศนคติเท่ากับ 0.7733 ด้านการมีส่วนร่วม เท่ากับ 0.9501 ด้านการบริหารเท่ากับ 0.9886 และด้านการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเท่ากับ 0.9863

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามพร้อมคำอธิบายถึงวัตถุประสงค์การวิจัยให้แก่กลุ่มตัวอย่าง รวบรวมแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

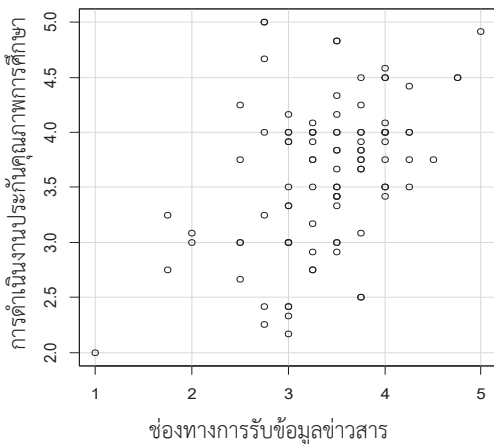
5. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมอาร์ (R Program) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้ ทัศนคติ การมีส่วนร่วม การบริหาร และการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) ค่าเฉลี่ย (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 ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 1.51 – 2.50 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย และ 1.00 – 1.50 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด [8] วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ คือ รู้มากที่สุด รู้มาก รู้พอสมควร รู้น้อย และไม่รู้ ด้วยวิธีการคำนวณหาช่วงชั้น (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 ความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ การมีส่วนร่วม และการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Coefficient) เกณฑ์การแปลความหมาย 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 ระดับปริญญาโท และร้อยละ 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 ประสพการณ์การทำงาน 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

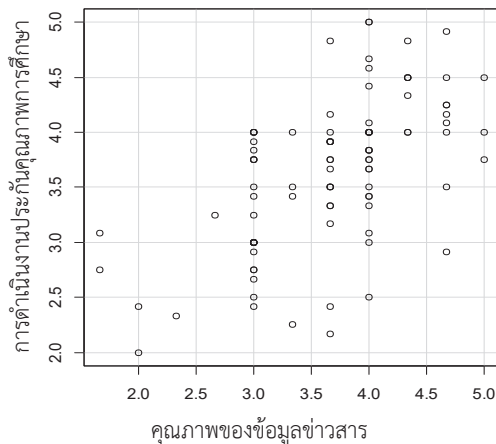
2. การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อยู่ในระดับมาก (Mean= 3.63, S.D.= 0.68) สำหรับระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ในส่วนช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง (Mean= 3.38, S.D.= 0.66) คุณภาพของข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก (Mean= 3.65, S.D.= 0.71) และประโยชน์จากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง (Mean= 3.39, S.D.= 0.75) ระดับความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษาในส่วนเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับพอสมควร (Mean= 2.43, S.D.= 0.74) การประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับดีมาก (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



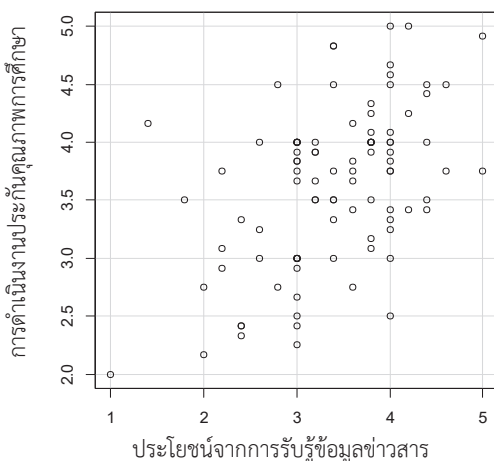
$t = 4.914, p\text{-value} = 0.000, r = 0.450$

**ภาพที่ 1** ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา  
กับช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร



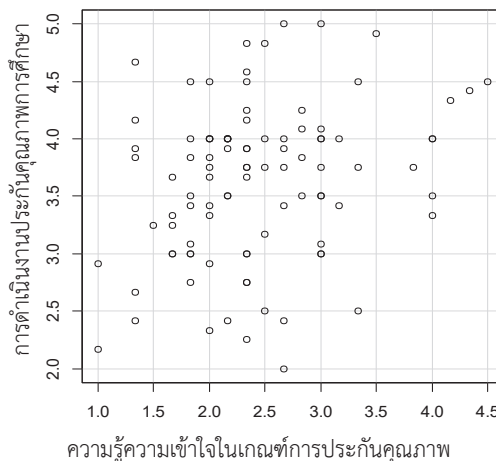
$t = 7.033, p\text{-value} = 0.000, r = 0.585$

**ภาพที่ 2** ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา  
กับคุณภาพการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร



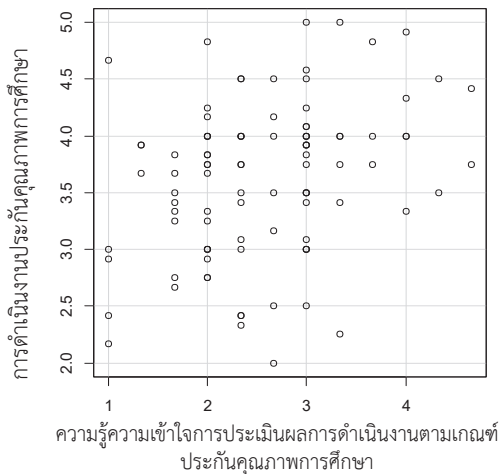
$t = 5.580, p\text{-value} = 0.000, r = 0.497$

**ภาพที่ 3** ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา  
กับประโยชน์การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร



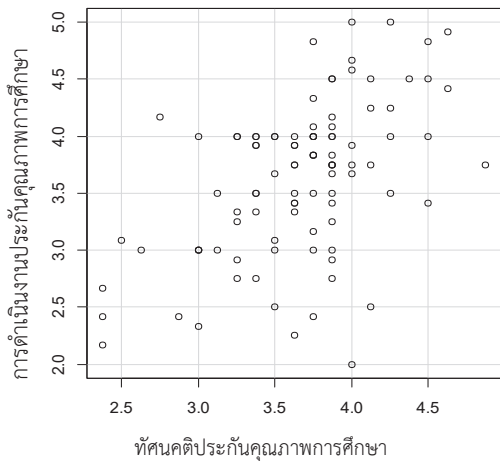
$t = 2.744, p\text{-value} = 0.007, r = 0.271$

**ภาพที่ 4** ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา  
กับความรู้ความเข้าใจเกณฑ์การประกันคุณภาพ



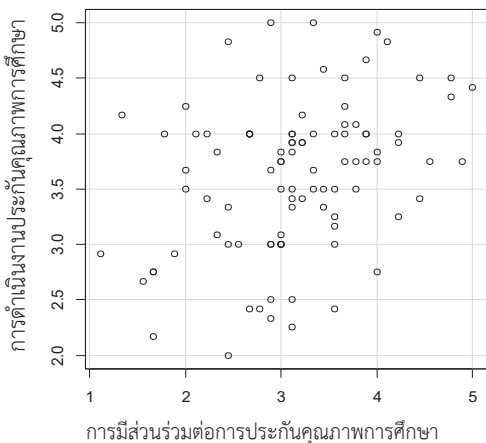
$t = 3.293$ ,  $p\text{-value} = 0.001$ ,  $r = 0.320$

**ภาพที่ 5** ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา กับความรู้ความเข้าใจการประเมินผล



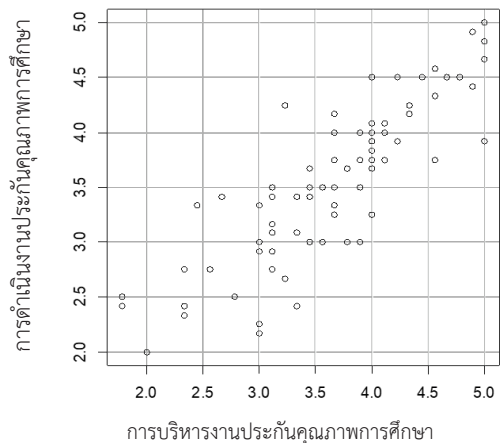
$t = 5.9406$ ,  $p\text{-value} = 0.000$ ,  $r = 0.520$

**ภาพที่ 6** ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา กับทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา



$t = 3.626$ ,  $p\text{-value} = 0.000$ ,  $r = 0.349$

**ภาพที่ 7** ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา กับการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษา



$t = 16.652$ ,  $p\text{-value} = 0.000$ ,  $r = 0.863$

**ภาพที่ 8** ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา กับการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา

## สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบที่สำคัญและน่าสนใจที่นำมาเป็นประเด็นสำคัญในการอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่เป็นเช่นนี้ เพราะผู้บริหารเป็นกลไกสำคัญในการจัดวางระบบและขับเคลื่อนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา สร้างความรู้ความเข้าใจ สนับสนุน และส่งเสริมให้บุคลากรในทุกระดับเข้ามาปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมาตรฐาน โดยกำหนดนโยบายและทิศทางที่ชัดเจน นำแผนงานไปสู่การปฏิบัติ เชื่อมโยงและบูรณาการกับภาระงานปกติ กำกับติดตามการดำเนินงานตามรอบเวลา ประเมินและปรับปรุงผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ดังที่ วินัย เดชมงคลวัฒนา [9] กล่าวว่า ผู้บริหารต้องสร้างความตระหนักให้บุคลากรเล็งเห็นถึงความสำคัญของการประเมินคุณภาพและสร้างความเข้าใจการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในว่า เป็นสิ่งที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน คุณภาพของสถานศึกษา และคุณภาพของผู้เรียน เพื่อลดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงาน รวมถึงแสดงภาวะผู้นำและร่วมกับบุคลากรเพื่อการทำงานเป็นทีม โดยเชื่อมโยงภาระงานปกติของสถานศึกษาให้สอดคล้องกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือมาตรฐาน จากแนวคิดดังกล่าวสามารถอนุมานได้ว่า การบริหารงานประกันคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารต้องขึ้นำ สนับสนุน ส่งเสริม และบูรณาการภาระงานปกติเข้ากับการดำเนินงานประกันคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรีสมร แป้งหอม [10] สมศักดิ์ ทองเนียม [11] สุนีย์ ทองห่อ [12] และ กนิษฐา กลิ่นสุวรรณ [13] ที่พบว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาต้องอาศัยปัจจัยการบริหารเป็นส่วนส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สัลมาน สะบูดิง [14] และ มลิวลีย์ พาศรี [15] ที่พบว่า ผู้บริหารเป็นผู้มีบทบาทอย่างมากในการนำสถานศึกษาเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพภายในและถือว่าการประกันคุณภาพเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการสะท้อนถึงระดับคุณภาพของสถานศึกษาไปยังผู้บริหารและบุคลากร ซึ่งช่วยในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกษร บุตรจ้อม [16] ที่พบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาต้องอาศัยภาวะผู้นำหรือผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ชัดเจน มีทักษะการวางแผน กำกับติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัชรกร โพธิ์พฤษ [17] ที่พบว่า ผู้บริหารต้องกำหนดนโยบายการบริหารในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย เป้าหมาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ที่ชัดเจน ครอบคลุมตามมาตรฐานการประกันคุณภาพ รวมถึงมีแผนปฏิบัติการ/โครงการ/กิจกรรมสอดคล้องกับที่ระบุไว้ตามแผนพัฒนาคุณภาพ มีการจัดกิจกรรมที่บรรลุตามเป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จ

2. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร คุณภาพการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ประโยชน์การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่เป็นเช่นนี้ เพราะการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา ส่งผลให้บุคลากรได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจะช่วยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม ดังที่ จุฬิรัตน์ วลัยศรี [18] กล่าวถึงการรับรู้ว่า บุคคลจะรับรู้สภาพความจริง

ไปตามความต้องการ ความสนใจ หรือความพร้อมของแต่ละบุคคล หากมีการรับรู้ระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาอยู่ในระดับที่ดี ย่อมทำให้เกิดการปฏิบัติงานในบทบาทและหน้าที่ที่เหมาะสม ซึ่งส่งผลให้สถานศึกษามีคุณภาพและมาตรฐานทางการศึกษา จากแนวคิดดังกล่าวสามารถอนุมานได้ว่า เมื่อมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ แล้วจะส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกษร บุตรจ้อม [16] ที่พบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาต้องอาศัยปัจจัยการติดต่อสื่อสาร การใช้เทคนิคและสื่อหลาย ๆ ทางเพื่อให้บุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างครบถ้วน

3. ทศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่เป็นเช่นนี้ เพราะหากบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษามองว่า เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนในการพัฒนาองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานและเป็นระบบ ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า การมีความคิดเห็นในทางที่ดีจะส่งผลให้บุคลากรให้ความร่วมมือในการเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ แต่ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรมีทัศนคติที่ไม่ดีมีความคิดเห็นว่าเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ซับซ้อนยากแก่ความเข้าใจ และเป็นการจับผิดการปฏิบัติงาน อาจเกิดจากการมองไม่เห็นประโยชน์ มีความรู้ไม่เพียงพอ หรือได้รับประสบการณ์ที่ไม่ดีจากการดำเนินงานส่งผลให้บุคลากรแสดงความเห็นในเชิงปฏิเสธหรือไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน ดังที่ จันทรเพ็ญ หล้าปา [19] และ ธนากร ก้อนทองดี [20] ได้กล่าวถึงทัศนคติว่า เป็นสิ่งที่ไม่ได้ติดตัวมาแต่กำเนิด แต่เป็นสิ่งที่คนเราสร้างขึ้นมาจากความรู้สึก ความรู้ ความเชื่อ ประสบการณ์ และการเรียนรู้ ซึ่งเป็นภูมิหลังของแต่ละบุคคล ทำให้เกิดความรู้สึกเห็นด้วย คือ ทัศนคติเชิงบวก และความรู้สึกไม่เห็นด้วย คือ ทัศนคติเชิงลบ โดยอาจแสดงออกทางคำพูดหรือพฤติกรรมว่า มีทัศนคติอย่างไรกับสิ่ง ๆ นั้น จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสามารถอนุมานได้ว่า ทัศนคติในเชิงบวกหรือเชิงลบเป็นตัวกำหนดให้บุคลากรตอบสนองหรือแสดงพฤติกรรมต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพไปในทางสนับสนุนหรือไม่สนับสนุนก็ได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของฉบับ พองจางวาง [21] ที่พบว่า ทัศนคติเป็นปัจจัยที่สำคัญในการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพ เมื่อบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพอย่างถ่องแท้ สามารถประเมินข้อดีและประโยชน์ของการประกันคุณภาพได้ ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ส่งผลให้มีพฤติกรรมและการปฏิบัติงานประกันคุณภาพที่ดีและถูกต้อง แต่ในทางตรงกันข้ามหากมีทัศนคติที่ไม่ดี อาจทำให้ไม่พร้อมและไม่ให้ความร่วมมือที่จะดำเนินการ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพผลการดำเนินการประกันคุณภาพของสถานศึกษา และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริรัตน์ จำปีเรือง [22] ที่พบว่า เจตคติในการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นพันธกิจหลักขององค์กร บุคลากรทุกคนถือว่าเป็นหน้าที่หลักที่ต้องดำเนินการ

4. การมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่เป็นเช่นนี้ เพราะการทำให้กระบวนการพัฒนาคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของภาระงานที่ต้องรับผิดชอบแล้ว บุคลากรจะยินดีให้ความร่วมมือดำเนินการ ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า การพัฒนาคุณภาพจะบรรลุวัตถุประสงค์ หากบุคลากรมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมติดตามและประเมินผล ดังที่ ปราณี สุขศิริสวัสดิ์ [23] กล่าวถึงการมีส่วนร่วมว่าเมื่อบุคลากรยินดีเข้าร่วมในกิจกรรมหรือกระบวนการของหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการกำหนด

เป้าหมาย นโยบาย และภารกิจ ตลอดจนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงาน ประสานงาน หาสาเหตุ วิเคราะห์แนวทางและร่วมตัดสินใจแก้ไขปัญหา ร่วมตรวจสอบและติดตามประเมินผลจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ บรรลุถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์ จากแนวคิดดังกล่าวสามารถอนุมานได้ว่า บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในการดำเนินงานประกันคุณภาพส่งผลให้เกิดการระดมความคิด เรียนรู้การดำเนินงาน และร่วมกันแก้ปัญหา ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์ [6] ที่พบว่า หากบุคลากรสายสนับสนุนมีส่วนร่วมในการดำเนินการเกี่ยวกับระบบคุณภาพภายในที่ดี ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายในที่ดีด้วยเช่นกัน

5. ความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพ และความเข้าใจการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่เป็นเช่นนี้ เพราะความรู้ความเข้าใจจะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมในทางใดทางหนึ่ง โดยหากบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ หลักเกณฑ์ วิธีการดำเนินงาน และการประเมินผล ตลอดจนบทบาทหน้าที่แล้วจะช่วยให้สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและแสวงหาโอกาสในการพัฒนาคุณภาพงานได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ความรู้ความเข้าใจมีความสำคัญต่อการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน ซึ่งบุคลากรที่ได้รับความรู้ที่เพียงพอจะทำให้การพัฒนาคุณภาพงานมีประสิทธิภาพ ดังที่ มนตรีผกา โกษฐา [24] และธนากร ก้อนทองดี [20] กล่าวว่า ความรู้เป็นความสามารถทางสติปัญญาในการรักษาไว้ซึ่งข้อเท็จจริง เรื่องราว รายละเอียดต่าง ๆ การรับรู้ หรือสิ่งที่ได้จากประสบการณ์ต่าง ๆ และเก็บรวบรวมสะสมไว้เป็นความจำแล้วแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่เรียกเอาสิ่งที่จำไว้ออกมาให้ปรากฏให้สังเกตและวัดได้ว่า มีความรู้หรือไม่มีความรู้ จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสามารถอนุมานได้ว่า ความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพเป็นสิ่งที่สนับสนุนให้บุคลากรสามารถดำเนินงานประกันคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพในทางตรงกันข้าม หากขาดความรู้ความเข้าใจย่อมส่งผลต่อการดำเนินงานด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฉบับ พองจางวาง [21] ที่พบว่า ความรู้ความเข้าใจของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการประกันคุณภาพเป็นเพราะบุคลากรต้องมีความรู้ความเข้าใจ ตั้งแต่วัตถุประสงค์ กระบวนการ และบทบาทหน้าที่ เมื่อมีความรู้ความเข้าใจที่ดีและถูกต้องทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาสามารถดำเนินการได้อย่างสอดคล้องกับระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบและการประเมินของบุคลากรยังมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการประกันคุณภาพการศึกษา หากบุคลากรมีความสามารถในการตรวจสอบและประเมิน ทำให้การติดตามผลการทำงานของสถานศึกษามีประสิทธิภาพได้ข้อมูลที่ต้องการเพื่อนำไปวางแผนพัฒนาคุณภาพในอนาคต แต่ในทางตรงกันข้าม หากขาดความรู้ความสามารถในกระบวนการดังกล่าวแล้ว ทำให้การติดตามผลการทำงานขาดประสิทธิภาพ ได้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน และไม่สามารถนำไปใช้ประกอบการวางแผนเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนางานได้

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1) การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นผลจากผู้บริหารเป็นผู้นำสถานศึกษาเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพ ดังนั้น ผู้บริหารต้องตระหนักให้มีความสำคัญ และเข้าไปมีบทบาทในการกำหนดนโยบาย สร้างความรู้ความเข้าใจ ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าไป

มีส่วนร่วมดำเนินการและบูรณาการภาระงานปกติเข้ากับการประกันคุณภาพ

2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นเพราะการได้รับข้อมูลข่าวสารจะช่วยให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสร้างกระบวนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องใช้เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม เพื่อให้บุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสารได้อย่างครบถ้วน

3) ทศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นเพราะเมื่อบุคลากรได้รับประสบการณ์ที่ดี มีความรู้ความเข้าใจและเห็นประโยชน์ของการประกันคุณภาพ ส่งผลให้บุคลากรมีความคิดเห็นในเชิงบวกและให้ความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความรู้ความเข้าใจและชี้ให้เห็นประโยชน์ว่าการประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือที่จะช่วยในการพัฒนาองค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

4) การมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นเพราะกระบวนการพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์กรต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทุกภาคส่วน ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพ ตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมติดตาม และประเมินผล ทำให้กระบวนการดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของภาระงานที่ต้องรับผิดชอบดำเนินการ

5) ความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นเพราะหากมีความรู้ความเข้าใจต่อการประกันคุณภาพ จะส่งผลให้บุคลากรสามารถดำเนินการพัฒนาคุณภาพงานได้สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสร้างความรู้ความเข้าใจ ตั้งแต่ตัวถูกระบบ กระบวนการ และบทบาทหน้าที่ต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาแยกเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มบุคลากรสายวิชาการ หรือกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน เนื่องจากในแต่ละกลุ่มอาจมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ควบคู่กัน เพื่อให้ได้ผลการศึกษาในเชิงลึก

#### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก กองทุนวิจัย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2560 สัญญารับทุนเลขที่ 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. (In Thai)
- [2] Prince of Songkla University. (2016). *Prince of Songkla University Act B.E. 2559(2016)*. Retrieved on November 20, 2016, from: [http://www.personnel.psu.ac.th/com/com\\_314.pdf](http://www.personnel.psu.ac.th/com/com_314.pdf). (In Thai)

- [3] Yingcharoen, S. (2010). *Conditions and problems of educational quality assurance in Rajabhat Rajanagarindra University*. Unpublished Master's Thesis. Bangkok: Kasetsart University. (In Thai)
- [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. (In Thai)
- [5] Wongsing, P. (2013). *Knowledge and attitudes of staff to wards quality assurance Rajamangala University of Technology, Suvarnabhumi*. Ayutthaya: Rajamangala University of Technology, Suvarnabhumi. (In Thai)
- [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*. Unpublished Master's Thesis. Nakhon Pathom: Silpakorn University. (In Thai)
- [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: Prince of Songkla University. (In Thai)
- [9] Detmongkonwatana, W. (2003). *The understanding and the problems of educational quality assurance in school of the primary schools under the jurisdiction of Nonthaburi provincial primary education office*. Unpublished Master's Thesis. Bangkok: Rajabhat institute chandrakasem. (In Thai)
- [10] Panghom, S. (2002). *Administrative factor affecting the internal quality assurance in the primary of Prachuapkhirikhan Province*. Unpublished Master's Thesis. Phetchaburi: Rajabhat Institute Phetchaburi. (In Thai)
- [11] 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. Chonburi: Burapha University. (In Thai)
- [12] Thonghou, S. (2005). *Administrative factors effecting the internal quality assurance in school under the office of Prachuapkhirikhan educational service area 1*. Unpublished Master's Thesis. Phetchaburi: Phetchaburi Rajabhat University. (In Thai)
- [13] Klansuwan, K. (2008). *The administrative factors effecting the internal educational quality assurance process of basic education schools in Phitsanulok provide area 2*. Unpublished Master's Thesis. Phitsanulok: Naresuan University. (In Thai)
- [14] Sabuding, S. (2008). *Administrative factors affecting internal quality assurance of islamic private schools under Yala educational service area office 1*. Unpublished Master's Thesis. Pattani: Prince of Songkla University. (In Thai)

- [15] 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: Nakhon Si Thammarat Rajabhat University. (In Thai)
- [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. (In Thai)
- [17] Pothipruk, W. (2010). *Factors correlating to the performance of quality assurance of Basic Education Under the Phatthalung elementary education Service*. Unpublished Master's Thesis. Songkhla: Thaksin University. (In Thai)
- [18] Walaisri, C. (2005). *The perception of quality assurance by the committee of basic education area 1*. Unpublished Master's Thesis. Surin: Surin rajabhat University. (In Thai)
- [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*. Unpublished Master's Thesis. Chiang Rai: Mae Fah Luang University. (In Thai)
- [20] Konthngdee, T. (2014). *Study of knowledge, understanding and attitude toward educational quality assurance of the registration office, Chiang Mai University*. Chiang Mai: Chiang Mai University. (In Thai)
- [21] 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. Phitsanulok: Naresuan University. (In Thai)
- [22] Champeeruang, S. (2016). *The relationship between knowledge and attitudes with quality assurance of Boromarajonnani College of Nursing Swanpracharak Nakhonsawan*. Nakhonsawan: Boromarajonnani College of Nursing Swanpracharak Nakhonsawan. (In Thai)
- [23] Sukdeesrisawat, P. (2014). *Affecting factors on participation of personnel in the quality assurance at King Mongkut's Insitiute of Technology ladkrabang*. Unpublished Master's Thesis. Bangkok: King Mongkut's Insitiute of Technology ladkrabang. (In Thai)
- [24] 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. Bangkok: Kasetsart University. (In Thai)