

**การรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะการมีส่วนร่วม การบริหาร และการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**  
**The Perception, Knowledge and Understanding, Attitudes, Participation,  
Administration and Implementation of Quality Assurance at Faculty of  
Liberal Arts, Prince of Songkla University**

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

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะการมีส่วนร่วม การบริหาร และการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 97 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.66–1.00 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.77–0.99 วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรคณะศิลปศาสตร์มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพตามวงจรคุณภาพ (PDCA) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ด้านการตรวจสอบและประเมินผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ด้านการนำผลประเมินมาปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ด้านการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ สำหรับการรับรู้เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.65 อยู่ในระดับมาก ความรู้ความเข้าใจ เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจในการประเมินผลตามเกณฑ์ประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.57 อยู่ในระดับรู้มาก ทักษะการมีส่วนร่วมในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 อยู่ในระดับมาก การมีส่วนร่วมในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 อยู่ในระดับปานกลาง และการบริหารในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้กำหนดนโยบาย และกิจกรรมพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความรู้ความเข้าใจว่า การประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือที่ใช้พัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เป็นเป้าหมายองค์กร มีใช้เพื่อเป็นการตอบโต้ภัยตามเกณฑ์การประกันคุณภาพเท่านั้น

**คำสำคัญ:** ประกันคุณภาพ อุดมศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**Abstract**

The purpose of this research was to study faculty personnel's perception, knowledge and understanding, attitudes, participation, as well as their opinions on administration and implementation processes pertaining to education quality assurance of Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University. Data were collected from 97 sample participants. Questionnaires were used as the research tool. The Index of Item Objective congruence was at 0.66-1.00 and the reliability was at 0.77 – 0.99. Descriptive statistics; percentage, mean and standard deviation were employed. The results showed that overall the faculty personnel's opinion on the PDCA cycle implementation was at the high level. When classified into each stage, the result showed that every stage was at the high level. The Plan stage had a mean at 3.72. The Check was at 3.71. The Act was at 3.58, and the Do was at 3.55 respectively. The results for perception revealed that the

<sup>1</sup> คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สงขลา 90110

<sup>1</sup> Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University, Songkhla, 90110

\*Corresponding author: e-mail: bannagorn.s@psu.ac.th

Received: November 5, 2020, Accepted: December 10, 2020, Published: January 9, 2021



information quality had the highest mean of 3.65 and was at the high level. Their knowledge and understanding had the highest mean of 2.57 and was at the high level. Overall attitude had the highest mean of 3.66 and was at the high level. Overall participation had the mean of 3.25 and was at the moderate level. And overall opinion towards the Faculty administration had the mean of 3.71 and was at the high level. The results of this research will be useful for executives and those who are related with quality assurance in formulating policies and developing activities for assurance operations. Knowledge and understanding on quality assurance providing are important instruments for developing efficient the work process to meet the organization goals.

**Keywords:** quality assurance, higher education, Prince of Songkla University

## บทนำ

การบริหารมีความสลับซับซ้อนเป็นผลจากสภาพการณ์แข่งขันที่รุนแรง ความต้องการของผู้ใช้บริการ ข้อจำกัดคุณภาพ การจัดการต้นทุน การบริหารและกระบวนการทำงานที่ล่าช้า ความโปร่งใสในการทำงาน ความนิยมเครื่องมือการจัดการ การยอมรับจากองค์กรอื่นหรือสาธารณชน การผลักดันจากหน่วยงานต้นสังกัด ให้ใช้เครื่องมือการจัดการ และนโยบายภาครัฐที่ต้องการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ทำให้มีการนำเครื่องมือการจัดการมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน เช่น รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) และมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ (ISO 9000) เป็นต้น สำหรับภาคการศึกษา เครื่องมือที่ช่วยพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพ คือ การประกันคุณภาพการศึกษา (นุชนารถ, 2553) ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการพัฒนาคุณภาพของการบริหารจัดการและกิจกรรมตามภารกิจของสถานศึกษาทุกระดับ เพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนและสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา สถานศึกษาทุกแห่งจะต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาโดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558)

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) ตั้งแต่ปีการศึกษา 2558 จนถึงปัจจุบัน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้พัฒนาคุณภาพศึกษามาอย่างต่อเนื่อง โดยได้รับการพิจารณาจากสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมให้เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX200) รุ่นที่ 5 พ.ศ. 2560 เพื่อพัฒนาคุณภาพไปสู่ความเป็นเลิศอย่างก้าวกระโดด สามารถแข่งขันได้ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลและการวิจัยพบว่า บุคลากรไม่ยอมทุ่มเทการทำงานประกันคุณภาพอย่างเต็มที่เพราะมีภาระงานมาก ขาดโอกาสในการพัฒนาความรู้ ไม่มีเวลา และไม่เข้าใจเกณฑ์เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงบ่อย ขาดทักษะการทำงานเป็นทีม มอบหมายไม่ตรงกับงานที่ปฏิบัติจริงทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมาย ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพให้คำแนะนำไม่ชัดเจน ผู้ประเมินคุณภาพมีทักษะการประเมินไม่เพียงพอ (จำไพ และคณะ, 2557) อาจารย์ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ มีประสบการณ์ในงานประกันคุณภาพน้อย รู้สึกเป็นกังวลในการปฏิบัติงานทั้งงานสอนงานวิจัย และงานประกันคุณภาพ จึงต้องอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงไม่คุ้นชินระบบตรวจสอบและเป็นงานเอกสาร ทำให้ไม่สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมได้อย่างเต็มที่ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนมีส่วนร่วมน้อยเนื่องจากมีภาระงานมาก ความเข้าใจผิดว่าต้องปฏิบัติแยกส่วนจากงานประจำ รับรู้ว่าเป็นงานที่ซับซ้อนและเป็นงานของผู้บริหารเท่านั้น เป็นผลจากการขาดความรู้ความเข้าใจ (เนตรฤทัย และวิรมณ, 2560) บุคลากรสายวิชาการ ขาดการพัฒนาความรู้ความเข้าใจและไม่เห็นความสำคัญ เป็นเพราะไม่ได้เตรียมความพร้อมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ สถานศึกษาจัดสรรงบประมาณที่ไม่สอดคล้องเพียงพอกับโครงการ/กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ การเก็บรวบรวมข้อมูลไม่เป็นระบบ และขาดการกำกับติดตาม บุคลากรสายวิชาการไม่มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงาน เนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจ มีภาระงานเพิ่มขึ้น เวลาการพัฒนางานลดลง และไม่มีความสุขในการทำงาน (วรเศรษฐ์ และธนีนาฎ, 2555)

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด การมีส่วนร่วม การบริหาร และการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ ปรับปรุง ส่งเสริม และพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด การมีส่วนร่วม การบริหารและการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามวงจรคุณภาพของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

### ระเบียบวิธีวิจัย

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** บุคลากรสังกัดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 128 คน เป็นบุคลากรสายวิชาการ 56 คน และสายสนับสนุน 72 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตร Yamane (1973) เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ แบ่งเป็น 2 ชั้น แล้วสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย โดยจับแบบไม่ใส่คืนตามสัดส่วน กลุ่มตัวอย่างวิจัยครั้งนี้ 97 คน เป็นบุคลากรสายวิชาการ 42 คน ร้อยละ 43.30 และสายสนับสนุน 55 คน ร้อยละ 56.70 เพศหญิง ร้อยละ 70.10 และเพศชาย ร้อยละ 29.90 ผู้บริหารคณะ ร้อยละ 7.22 ผู้บริหารภาควิชา ร้อยละ 5.15 กรรมการบริหารหลักสูตร ร้อยละ 9.28 อาจารย์ ร้อยละ 21.65 เจ้าหน้าที่ ร้อยละ 56.70 อายุงาน 1-5 ปี ร้อยละ 29.90 อายุงาน 6-10 ปี ร้อยละ 23.71 อายุงาน 11-15 ปี ร้อยละ 16.49 และอายุงาน 16 ปีขึ้นไป ร้อยละ 29.90

**เครื่องมือในการวิจัย** งานวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 ศึกษาการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด การมีส่วนร่วม และการบริหารประกันคุณภาพการศึกษา ตอนที่ 3 การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามวงจรคุณภาพ เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ (ลิวัน และอังคณา, 2553) และตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ เป็นแบบปลายเปิด ซึ่งแบบสอบถามได้มีการพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหาโดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน เพื่อหาค่า IOC (มีค่าระหว่าง 0.66 - 1.00) แล้วนำแบบสอบถามไปทดสอบกับบุคลากรคณะทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 2 คณะ คณะละ 15 คน รวมเป็น 30 ชุด จากนั้นนำผลที่ได้หาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ผลปรากฏว่า ด้านการรับรู้ 0.90 ด้านความรู้ความเข้าใจ 0.94 ด้านทักษะคิด 0.77 ด้านการมีส่วนร่วม 0.95 ด้านการบริหาร 0.99 และด้านสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพ 0.99 (เกษตรชัย, 2558)

**การเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเพื่อทำการสอบถามและให้บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนทำการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ผู้วิจัยคอยชี้แจงตอบคำถามกรณีกลุ่มตัวอย่างมีประเด็นสงสัย

**การวิเคราะห์ข้อมูล** ข้อมูลทั่วไป ระดับการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด การมีส่วนร่วม การบริหาร และการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมอาร์ (R Program) หาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแปลความหมาย การรับรู้ ทักษะคิด การมีส่วนร่วม การบริหาร และการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ประมาณค่า 5 ระดับ โดยช่วงคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 อยู่ในระดับน้อยที่สุด 1.51 – 2.50 อยู่ในระดับน้อย 2.51 – 3.50 อยู่ในระดับปานกลาง 3.51 – 4.50 อยู่ในระดับมาก 4.51 – 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับความรู้ความเข้าใจ ช่วงคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.00 อยู่ในระดับรู้มากที่สุด 2.51 – 3.50 อยู่ในระดับรู้มาก 1.51 – 2.50 อยู่ในระดับรู้พอสมควร 0.51 – 1.50 อยู่ในระดับรู้น้อย 0.01-0.50 อยู่ในระดับรู้น้อยที่สุด 0.00 อยู่ในระดับไม่รู้

### ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด การมีส่วนร่วม และการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า บุคลากรรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านคุณภาพของข้อมูลข่าวสารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 3.65, S.D.= 0.71) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน ( $\bar{X}$  = 3.73, S.D.= 0.81) ดังตาราง 1

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพ การศึกษาของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (n=97)

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>1. ด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร</b>	<b>3.38</b>	<b>0.66</b>	<b>ปานกลาง</b>
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
<b>2. ด้านคุณภาพของข้อมูลข่าวสาร</b>	<b>3.65</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>
2.1 ได้รับข้อมูลข่าวสารถูกต้องครบถ้วน	3.66	0.76	มาก
2.2 ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน	3.73	0.81	มาก
2.3 ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการใช้งาน	3.56	0.83	มาก
<b>3. ประโยชน์จากการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร</b>	<b>3.39</b>	<b>0.75</b>	<b>ปานกลาง</b>
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

บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษา เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความรู้ความเข้าใจ การประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 2.57, S.D.= 0.84) อยู่ในระดับ รู้มาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับรู้มาก 2 ข้อ คือ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรของ สกอ. ( $\bar{X}$  = 2.70, S.D.= 0.96) และ เกณฑ์ AUN – QA ( $\bar{X}$  = 2.60, S.D.= 0.98) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า PDCA มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังตาราง 2

บุคลากรมีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.66, S.D.= 0.50) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทัศนคติเชิงบวกอยู่ในระดับมากทุกข้อ สำหรับทัศนคติเชิงลบอยู่ในระดับมาก คือ เป็นการจับผิดการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}$  = 3.57, S.D.= 0.95) และอยู่ในระดับน้อย คือ เป็นเรื่องยุ่งยากและ ซับซ้อนยากแก่ความเข้าใจ ( $\bar{X}$  = 2.41, S.D.= 0.72) ดังตาราง 3

บุคลากรมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.15, S.D.= 0.81) เมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับมากเพียง 1 ข้อ คือ รับฟังผลการประเมินจากคณะกรรมการ ประเมินคุณภาพ ( $\bar{X}$  = 3.45, S.D.= 1.00) และอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ข้อ คือ ปฏิบัติงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ ( $\bar{X}$  = 3.38, S.D.= 0.87) และนำผลการประเมินไปปรับปรุง การปฏิบัติงาน ( $\bar{X}$  = 3.38, S.D.= 1.00) ดังตาราง 4

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล ความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์และการประเมินผล คุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (n=97)

ความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์และการประเมินผลคุณภาพการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>1. เกณฑ์การประกันคุณภาพ</b>	<b>2.43</b>	<b>0.74</b>	<b>รู้มาก</b>
1.1 เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรของ สกอ.	2.71	0.93	รู้มาก
1.2 เกณฑ์ AUN –QA	2.64	0.91	รู้มาก
1.3 PDCA (P: Plan D: Do C: Check A: Act)	2.88	0.95	รู้มาก
1.4 เกณฑ์EdPEx	2.51	0.93	รู้มาก
1.5. ADLI	1.98	0.99	รู้พอสมควร
1.6 LeTCI	1.88	0.96	รู้พอสมควร
<b>2. การประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ</b>	<b>2.57</b>	<b>0.84</b>	<b>รู้มาก</b>
2.1 เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรของ สกอ.	2.70	0.96	รู้มาก
2.2 เกณฑ์ AUN –QA	2.60	0.98	รู้มาก
2.3 เกณฑ์ EdPEx	2.42	0.99	รู้พอสมควร

**ตารางที่ 3** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล ความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (n=97)

ความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. เป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่สังคมว่าคณะสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ	3.77	0.73	มาก
2. ทำให้การปฏิบัติงานมีมาตรฐานและเป็นระบบ	3.91	0.76	มาก
3. เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร	3.97	0.62	มาก
4. ทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร	3.67	0.86	มาก
5. เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร	3.71	0.85	มาก
6. จะสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคน	4.31	0.67	มาก
7. เป็นเรื่องยุ่งยากและซับซ้อนยากแก่ความเข้าใจ	2.41	0.72	น้อย
8. เป็นการจับผิดการปฏิบัติงาน	3.57	0.95	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยภาพรวม</b>	<b>3.66</b>	<b>0.50</b>	<b>มาก</b>

**ตารางที่ 4** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล การมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (n=97)

การมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. วางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ	2.80	1.14	ปานกลาง
2. ปฏิบัติงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ	3.38	0.87	ปานกลาง
3. ให้ข้อมูลผลการดำเนินงาน เพื่อใช้ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง	3.23	0.97	ปานกลาง
4. ให้ข้อมูลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพ	2.99	1.09	ปานกลาง
5. รับฟังผลการประเมินคุณภาพจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ	3.45	1.00	มาก
6. เสนอวิธีปรับปรุงการดำเนินงาน เมื่อทราบผลการประเมินคุณภาพ	2.89	1.07	ปานกลาง
7. นำข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน	3.38	1.00	ปานกลาง
8. เข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการด้านการประกันคุณภาพ	3.37	0.96	ปานกลาง
9. ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ	2.85	1.06	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยภาพรวม</b>	<b>3.15</b>	<b>0.81</b>	<b>ปานกลาง</b>

บุคลากรมีความเห็นต่อการบริหารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 3.71, S.D.= 0.72) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มุ่งมั่นและให้ความสำคัญกับการดำเนินงานประกันคุณภาพ ( $\bar{X}$ = 4.02, S.D.= 0.76) ดังตาราง 5

**ตารางที่ 5** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล ขั้นตอนการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (n=97)

ขั้นตอนการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. มุ่งมั่นและให้ความสำคัญกับการดำเนินงานประกันคุณภาพ	4.02	0.76	มาก
2. กำหนดนโยบายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน	3.84	0.83	มาก
3. วางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม	3.71	0.83	มาก
4. ถ่ายทอดแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ	3.53	0.84	มาก
5. กำกับและติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	3.68	0.87	มาก
6. ประเมินผลความสำเร็จการดำเนินงานประกันคุณภาพ	3.72	0.77	มาก
7. ปรับปรุงการดำเนินงาน เมื่อทราบผลการประเมินคุณภาพ	3.75	0.82	มาก
8. ให้ความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพกับบุคลากร	3.46	0.98	มาก
9. ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพ	3.71	0.80	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยภาพรวม</b>	<b>3.71</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>

### ผลการวิเคราะห์การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

บุคลากรมีความเห็นว่า ระดับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามวงจรคุณภาพ (PDCA) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.63, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการวางแผนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 3.72, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดทำแผนงานที่กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาอย่างชัดเจน ( $\bar{X}$  = 3.82, S.D. = 0.71) ดังตาราง 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามวงจรคุณภาพ (PDCA) ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (n=97)

การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านการวางแผน (Plan)</b>	<b>3.72</b>	<b>0.69</b>	<b>มาก</b>
1. คณะจัดทำแผนการดำเนินงานที่กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาอย่างชัดเจน	3.82	0.71	มาก
2. คณะกำหนดหน่วยงานขับเคลื่อนการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่ตรงตามภาระงาน	3.77	0.73	มาก
3. คณะถ่ายทอดแผนการดำเนินงาน เพื่อการจัดทำรายงานและรับการประเมินคุณภาพ	3.56	0.87	มาก
<b>ด้านการดำเนินการ (Do)</b>	<b>3.55</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>
1. คณะกำกับและติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	3.73	0.74	มาก
2. คณะรวบรวมและประมวลข้อมูล เพื่อจัดทำรายงานได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน	3.56	0.88	มาก
3. คณะมีระบบสารสนเทศในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ	3.38	1.00	ปานกลาง
4. คณะเผยแพร่และประชาสัมพันธ์กิจกรรมการประกันคุณภาพ	3.53	0.88	มาก
<b>ด้านการตรวจสอบและประเมินผล (Check)</b>	<b>3.71</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>
1. คณะนำผลการดำเนินงานมาวิเคราะห์และประเมินตามเกณฑ์เพื่อหาโอกาสในการพัฒนา	3.67	0.76	มาก
2. คณะประสานงานและเตรียมความพร้อมรับการตรวจประเมินคุณภาพ	3.75	0.82	มาก
<b>ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง (Act)</b>	<b>3.58</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>
1. คณะจัดทำแผนปรับปรุงตามผลการประเมินคุณภาพอย่างเป็นระบบ	3.63	0.83	มาก
2. คณะกำหนดหน่วยงานขับเคลื่อนแผนปรับปรุงผลประเมินคุณภาพที่ตรงตามภาระงาน	3.63	0.77	มาก
3. คณะถ่ายทอดแผนปรับปรุงตามผลการประเมินคุณภาพลงสู่การปฏิบัติ	3.78	0.89	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.63</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>

### สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถจัดลำดับก่อน - หลังในการสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพให้บรรลุเป้าหมาย โดยบุคลากรมีความเห็นว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพตามวงจรคุณภาพอยู่ในระดับปานกลางเพียง 1 ข้อ ในเรื่องระบบสารสนเทศในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องพัฒนาระบบสารสนเทศให้ตอบโจทย์ผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น บุคลากรรับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก 2 ช่องทาง ซึ่งจะต้องมุ่งเน้นการสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่อบุคคล บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับรู้พอสมควรในเครื่องมือคุณภาพ ADLI และ LeTCI รวมถึงการประเมินผลตามเกณฑ์ EdPEX จำเป็นที่จะต้องจัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่องดังกล่าวเป็นการเฉพาะ บุคลากรยังมองว่าการประกันคุณภาพเป็นการจับผิดการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความคิดเห็นในทางลบที่อยู่ในระดับมากเพียง 1 ข้อ จึงต้องสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องผ่านเวทีต่าง ๆ บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง จำเป็นต้องเปิดโอกาสและสร้างกระบวนการการมีส่วนร่วมตามบทบาทหน้าที่มากยิ่งขึ้น และบุคลากรเห็นว่าการบริหารงานประกันคุณภาพอยู่ในระดับมาก แต่มีการดำเนินงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในเรื่องการให้ความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพกับบุคลากร ซึ่งผู้บริหารจะต้องเป็นที่เล็งเห็นให้ความรู้และคำปรึกษาแก่บุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

1. บุคลากรมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทั้งความรู้การประกันคุณภาพ วิธีการและแนวทางการพัฒนาต่าง ๆ ที่ถูกต้องครบถ้วน ทันสมัยเป็นปัจจุบัน และรวดเร็วทันความต้องการใช้งานผ่านสื่อบุคคลและสื่อ

อิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก และเห็นถึงประโยชน์ในการรับรู้ข่าวสารเพื่อการติดตามข้อมูลข่าวสาร เพิ่มพูนความรู้ เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประกันคุณภาพ ใช้ข้อมูลในการอ้างอิง และใช้ในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้เพราะมีหน่วยงานที่รับผิดชอบทั้งในระดับส่วนงานและมหาวิทยาลัยช่วยให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าถึงได้สะดวกรวดเร็ว และสื่อบุคคลผ่านกระบวนการฝึกอบรมและประชุม ส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานและรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง เพื่อตอบสนองให้ความร่วมมือ และนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ เปี่ยมสุข (2558) พบว่า บุคลากรทุกระดับรับรู้ข่าวสารนโยบายและแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างทั่วถึงจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ประชุม อบรม และระบบสารสนเทศ ทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจระบบประกันคุณภาพดีขึ้น และเห็นความสำคัญ เป็นผลให้บุคลากรประสงค์เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ และการศึกษาของ พนิดา (2558) พบว่า หน่วยงานสร้างการรับรู้ให้แก่บุคลากรโดยให้ความรู้ยึดตามหลักเกณฑ์และตัวบ่งชี้ของคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา และการศึกษาของ ธนศ และคณะ (2557) พบว่า เมื่อบุคลากรได้รับการฝึกอบรมจะทำให้รับรู้ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลระบบประกันคุณภาพที่ถูกต้องและเห็นประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพที่เพิ่มมากขึ้นกว่าก่อนการได้รับการอบรม

2. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์ประกันคุณภาพของ สกอ. AUN-QA EdPEX และเครื่องมือคุณภาพ PDCA อยู่ในระดับสูงมาก ในขณะที่ ADLI และ LeTCI มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูงพอสมควรถึงมีความรู้ความเข้าใจในการประเมินตามเกณฑ์ สกอ. และ AUN-QA อยู่ในระดับสูงมาก และรู้พอสมควรในการประเมินผลตามเกณฑ์ EdPEX ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการปรับเปลี่ยนเกณฑ์การประกันคุณภาพมาใช้ AUN-QA และ EdPEX ซึ่งเทียบเท่ามาตรฐานสากล ดังนั้น คณะศิลปศาสตร์ จึงจัดส่งบุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่ขับเคลื่อนกระบวนการหลักขององค์กรเข้ารับการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์และเครื่องมือการบริหารจัดการ ซึ่งจัดโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบทั้งในระดับส่วนงานและมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้บุคลากรทันกับการปรับเปลี่ยนเกณฑ์การประกันคุณภาพ และนำความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ในพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ นัยนา และคณะ (2561) พบว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ จึงต้องอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากร เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และการศึกษาของ เพ็ญศรี และคณะ (2554) พบว่า มีหน่วยงานที่รับผิดชอบการประกันคุณภาพ ทำหน้าที่ให้ความรู้บทบาทหน้าที่ต่อการประกันคุณภาพ ประชาสัมพันธ์ จัดอบรม และจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ ส่งผลให้บุคลากรมีความรู้ระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่ถูกต้อง รวมถึงรับการประเมินคุณภาพภายในเป็นประจำทุกปี ทำให้มีประสบการณ์จากการประเมินคุณภาพและเกิดการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้น และการศึกษาของ เพ็ญศรี และภัญญา (2554) พบว่า บุคลากรศึกษาหาความรู้จากการเข้าร่วมประชุมอบรมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ประชุมเชิงปฏิบัติการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ รวมทั้งศึกษาบอร์ดประชาสัมพันธ์ แต่อย่างไรก็ตามในการจัดกิจกรรมให้ความรู้ต่าง ๆ ต้องคำนึงถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามสายงานของบุคลากรแต่ละระดับด้วย ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรสามารถสนับสนุนการดำเนินงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และการศึกษาของ สิริพรรณ และคณะ (2560) พบว่า คุณภาพเกิดจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หากให้คุณภาพเกิดขึ้นในองค์กรผู้บริหารและบุคลากรควรได้รับการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ และการศึกษาของ ไพสันดี (2550) พบว่า มีหน่วยงานที่สร้างความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพและประชาสัมพันธ์ให้แก่บุคลากรได้รับทราบอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง โดยจัดทำแหล่งข้อมูลความรู้ผ่านจุลสาร จัดประชุม สัมมนา และฝึกอบรมเป็นระยะ ๆ

3. บุคลากรมีทัศนคติในเชิงบวกต่อการประกันคุณภาพในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะบุคลากรเล็งถึงความสำคัญและประโยชน์ว่าเป็นการประกันคุณภาพจะสร้างความมั่นใจให้กับสังคมในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ช่วยให้การดำเนินงานเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เป็นภาระงานที่ต้องรับผิดชอบโดยตรง เป็นเรื่องที่ไม่ยุ่งยาก โดยทัศนคติที่ดีจะเกิดขึ้นได้จะต้องอาศัยกระบวนการสื่อสารพูดคุยทำความเข้าใจ เสริมสร้างให้บุคลากรได้รับความรู้ที่เพียงพอ มีแนวทางและกระบวนการที่ชัดเจน แต่ยังคงมีความคิดเห็นไปในเชิงลบว่า

การประกันคุณภาพเป็นการจับผิดการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากตามวงจรคุณภาพ (PDCA) มีกระบวนการติดตามตรวจสอบเพื่อหาโอกาสในการพัฒนาการดำเนินงาน ดังที่ ฤทัย และนาขวัญ (2553) ได้กล่าวไว้ว่า ทักษะคิดเป็นความรู้สึกทั้งในเชิงบวกและเชิงลบของบุคลากรต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา เป็นผลมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคลากรแสดง พฤติกรรม หรือแนวโน้มที่จะตอบสนองไปในทางสนับสนุนหรือคัดค้านต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับการศึกษาของ จรัสศรี และคณะ (2556) พบว่า บุคลากรมีทัศนคติในเชิงบวกว่าการประกันคุณภาพทำให้เกิดผลผลิตทางการศึกษามีคุณภาพได้รับความเชื่อมั่นจากบุคคลภายนอก มีเป้าหมายที่ชัดเจน การทำงานมีความเป็นระบบ และใช้ผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานตามวงจรคุณภาพ แต่บางส่วนมีทัศนคติในเชิงลบว่า เป็นการเพิ่มภาระงาน เข้าใจได้ยาก กระบวนการยุ่งยากซับซ้อน และทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน และการศึกษาของ เพ็ญศรี และคณะ (2554) พบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจว่าการประกันคุณภาพทำให้หน่วยงานทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็ง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เป็นการบูรณาการเข้ากับการทำงานปกติเพื่อให้เกิดคุณค่าในงาน โดยผู้ประเมินได้ผ่านการอบรมให้สามารถประเมินอย่างเป็นกัลยาณมิตร ไม่เกิดความรู้สึกว่าเป็นการจับผิดการปฏิบัติงาน ส่งผลให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดี

4. บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ตั้งแต่กระบวนการวางแผนงาน ปฏิบัติงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพในส่วนงานที่รับผิดชอบ ให้ข้อมูลเพื่อจัดทำรายงาน รับการประเมินคุณภาพ และเสนอแนวทางปรับปรุงการปฏิบัติงาน ตลอดจนให้ข้อคิดเห็นและเข้าร่วมกิจกรรมและโครงการด้านประกันคุณภาพ ที่เป็นเช่นนี้เพราะระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา โดยผู้บริหารเป็นกลไกในการวางแผนการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบตามโครงสร้างการบริหารแล้วกระจายภาระงานการพัฒนาคุณภาพลงสู่การปฏิบัติในระดับบุคคลตามบทบาทหน้าที่ รวมถึงผู้บริหารมีบทบาทให้ความรู้ ติดตามความก้าวหน้า และบุคลากรมีหน้าที่ให้ข้อมูลผลการพัฒนาคุณภาพงาน โดยร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ เพ็ญศรี และภักญา (2554) พบว่า ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาทุกขั้นตอน เนื่องจากมีบทบาทในการเป็นคณะกรรมการและแกนนำที่ทำให้เกิดความร่วมมือของ ผู้ได้บังคับบัญชา รวมถึง เป็นตัวจักรขับเคลื่อนนโยบายและวางแผนการปฏิบัติให้แก่บุคลากร สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนมีส่วนร่วมในแต่ละขั้นตอนตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยเฉพาะบุคลากรวัยทำงานมีบทบาทมากในการร่วมวางแผน กำหนดนโยบาย เข้าร่วมประชุมการเขียนรายงานประเมินตนเอง และเข้าร่วมกิจกรรมเมื่อมีคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ และการศึกษาของ สุรเชษฐ์ และวัชรภรณ์ (2561) พบว่า การกำหนดผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมกับงานประกันคุณภาพจะส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการวางแผน การดำเนินงาน ตรวจสอบ และปรับปรุงระบบ เมื่อได้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมแล้ว บุคลากรจะมีความเข้าใจแล้วนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน มีความสุขและมีเจตคติที่ดีในการทำงาน และการศึกษาของ ชาญชัย (2560) พบว่า มีการให้ความรู้ในการทำงานประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง กระจายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และมอบหมายงาน โดยเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในแต่ละระดับมากขึ้น ซึ่งบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนปฏิบัติงานร่วมกันได้ตามระบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีหน่วยงานกลางรับผิดชอบเป็นตัวขับเคลื่อน แลกเปลี่ยนข้อมูล และสื่อสารเชื่อมโยงเครือข่ายทั้งภายในและนอกหน่วยงาน และการศึกษาของ เพชรสุดา และประทีป (2562) พบว่า บุคลากรได้ตระหนักถึงความสำคัญและได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานกลางที่ดูแลการประกันคุณภาพ ตลอดจน ได้รับคำแนะนำจากผู้ประเมินคุณภาพที่ช่วยพัฒนาคุณภาพ ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจ ส่งผลให้บุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

5. บุคลากรมีความคิดเห็นว่ามีการบริหารงานประกันคุณภาพอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้บริหารมีความมุ่งมั่นตั้งใจและให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพ กำหนดนโยบายที่ชัดเจน วางแผนงานแบบมุ่งเน้นผลลัพธ์ โดยถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติตามโครงสร้างการบริหารไปยังบุคคล กำกับดูแลควบคุมการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด ประเมินผลความสำเร็จเป็นระบบ วิเคราะห์ผลการประเมินนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ตลอดจน ผู้บริหารมีความเป็นมืออาชีพ โดยมีความรู้ เข้าไปมีส่วนร่วม และ



เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างเพียงพอที่จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ ตลอดจน คอยให้ความช่วยเหลือ แก้ไข และให้ข้อเสนอแนะการดำเนินงานแก่บุคลากร สอดคล้องกับการศึกษาของ อีริคส์กี และคณะ (2555) พบว่า ผู้บริหารที่มีความเป็นมืออาชีพ มีวิสัยทัศน์ มีความรู้ความสามารถ มีคุณธรรมจริยธรรม เท่าทัน การเปลี่ยนแปลง กระทำตนเป็นต้นแบบในองค์กรและมีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติงาน สามารถสนับสนุนส่งเสริมให้ บุคลากรมีความตระหนักและให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพ ร่วมกันทำงานเป็นทีม กำกับติดตาม ปรับปรุงพัฒนาอย่างใกล้ชิดเป็นระบบและต่อเนื่อง จะช่วยให้การบริหารจัดการศึกษาบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพและการศึกษาของ เพ็ญศรี และภัสญา (2554) พบว่า ผู้บริหารมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ การประกันคุณภาพและมีส่วนร่วมในการประชุมอบรม ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพและการบริหารจัดการ ส่งผลให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีความรู้ไปด้วย และการศึกษาของ เบญจวรรณ และคณะ (2558) พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ผู้บริหารทุกระดับจะต้อง มีภาวะผู้นำ เจตคติที่ดี ความรู้ความเข้าใจ ความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

6. บุคลากรมีความเห็นว่า คณะมีการดำเนินงานประกันคุณภาพตามวงจรคุณภาพ (PDCA) อยู่ใน ระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนการดำเนินงานที่มีขั้นตอนและระยะเวลาอย่างชัดเจน กำหนด หน่วยงานขับเคลื่อนการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพที่ตรงตามภาระงาน ถ่ายทอดแผน การดำเนินงาน กำกับและติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ประมวลข้อมูลผลการดำเนินงานถูกต้อง ครบถ้วน มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการประกันคุณภาพ มีการนำผลการดำเนินงานมาวิเคราะห์เพื่อหา โอกาสในการพัฒนา เมื่อสิ้นสุดการประเมินคุณภาพจะมีการจัดทำแผนปรับปรุงตามผลการประเมินคุณภาพ กำหนดหน่วยงานขับเคลื่อนแผนการปรับปรุงที่ตรงตามภาระงาน และถ่ายทอดแผนปรับปรุงลงสู่การปฏิบัติ และบุคลากรมีความเห็นว่าระบบสารสนเทศในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ ปานกลาง เนื่องจากในปัจจุบันมีการจัดเก็บในฐานข้อมูล Excel โดยนำเข้าข้อมูลและเผยแพร่ผ่าน SharePoint ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น ดังที่ อีริคส์กี และคณะ (2555) ได้กล่าวถึง แนวทางการพัฒนาคุณภาพตามกระบวนการ PDCA เริ่มจากจากวางแผน (plan) นำผลการประเมินปีก่อน หน้านี้นมาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาและร่วมกันกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อกำหนดเป้าหมาย ปฏิบัติตาม แผนที่กำหนดไว้ (do) โดยอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย ประเมินคุณภาพในแต่ละระดับ (check) เพื่อนำไปสู่ การปรับปรุงแก้ไขและเสนอแนวทางปรับปรุง นำผลที่ได้จากการตรวจสอบร่วมกับสารสนเทศที่ได้รับนำไป ปรับปรุงแก้ไข (act) โดยเสริมจุดเด่นและปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อน และสอดคล้องกับการศึกษาของ จินตนา (2554) พบว่า หน่วยงานได้นำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน ดำเนินงานตามแผนงาน ตรวจสอบและ ประเมินผล และวางแผนการปฏิบัติงาน โดยแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อกำหนดนโยบายและแนวทาง การดำเนินงาน มีหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบการประกันคุณภาพโดยตรง เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน โดยจัดกิจกรรมให้ความรู้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง จากการปรับเปลี่ยนเกณฑ์การประกันคุณภาพ ทำให้ มีการพัฒนาปรับปรุงระบบอยู่เสมอ จึงต้องศึกษาและวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานและปัญหาเพื่อนำวางแผน และกำหนดเป้าหมายตามวงจรคุณภาพ จัดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อให้ทราบขั้นตอนและมีส่วนร่วมใน การดำเนินงาน รวมทั้งกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนเพื่อให้ดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอน ประชุมตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาแล้วนำมา วางแผนพัฒนาคุณภาพ และการศึกษาของ พชรินทร์ (2548) พบว่า มีนโยบายการประกันคุณภาพให้ทุก หน่วยงานปฏิบัติตาม กำหนดระบบและกลไกการประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือรักษามาตรฐานและพัฒนา คุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง เพื่อรับการประเมินคุณภาพเป็นประจำทุกปี มีการเผยแพร่ผลการประเมินให้ประชาคมนำไปพัฒนาคุณภาพ สื่อสารทำความเข้าใจกับบุคลากรอย่าง สม่าเสมอ แต่งตั้งคณะกรรมการและจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลการประกันคุณภาพ จัดวางระบบและ กลไก โดยจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพที่บุคลากรสามารถทำความเข้าใจกระบวนการและกำหนดให้เป็น ส่วนหนึ่งของหน้าที่ที่ทุกคนต้องนำไปปฏิบัติด้วยความใส่ใจ และการศึกษาของ ไพลินดี (2550) พบว่า ผู้บริหาร และอาจารย์เอาใจใส่ ร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน และมีความเข้าใจที่ตรงกัน ส่งผลให้การประกันคุณภาพ ประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นผลจากหน่วยงานเห็นความสำคัญว่า การประกันคุณภาพจะช่วยยกระดับการศึกษา

ให้มีมาตรฐาน โดยมีการพัฒนาระบบและกลไกที่กำหนดให้บุคลากรทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมและรับรู้ มีคณะทำงานจัดทำแผนงาน มีหน่วยงานดูแลรับผิดชอบประสานการทำงานโดยตรง และพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ ตลอดจน มีการจัดทำฐานข้อมูลให้มีความสะดวกรวดเร็วในการนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจ รวมทั้ง มีการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับถึงจุดเด่นและจุดที่ต้องได้รับการปรับปรุง

### ข้อเสนอแนะ

1. **ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้** จากการวิจัยครั้งนี้ บุคลากรรับรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อบุคคล งานประกันคุณภาพควรสร้างช่องทางการสื่อสารออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา และจัดกิจกรรมและโครงการ โดยอาจเชิญผู้บริหารหรือบุคลากรที่มีประสบการณ์ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และทำให้บุคลากรเล็งเห็นถึงประโยชน์ในขณะที่มีการปรับเปลี่ยนมาใช้เกณฑ์ EdPEX บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในระดับพอสมควรในเครื่องมือบริหารจัดการและการประเมินผล งานประกันคุณภาพควรจัดฝึกอบรม ประชุม และสัมมนาในเรื่องดังกล่าวให้แก่บุคลากรทุกสายงานได้เข้าใจแนวทางการพัฒนาคุณภาพงาน นอกจากนี้ บุคลากรยังมองว่าการประกันคุณภาพเป็นการจับผิดการปฏิบัติงาน อาจเกิดจากกระบวนการตรวจประเมินคุณภาพ ดังนั้น ผู้บริหารควรทำความเข้าใจกับบุคลากรผ่านเวทีต่าง ๆ ว่าการประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือที่ใช้เรียนรู้การทำงานทั้งที่ล้มเหลวและประสบความสำเร็จ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เป็นเป้าหมายองค์กร มิใช่เป็นเพียงตอบใจത്യเกณฑ์หรือรับการตรวจประเมินประจำปี สำหรับการมีส่วนร่วมของบุคลากรต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารควรจัดวางระบบและกลไกให้บุคลากรทุกสายงานมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วม โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ทั้งในระดับหน่วยงานและระดับบุคคลอย่างชัดเจน ในส่วนการบริหารงานประกันคุณภาพอยู่ในระดับมากผู้บริหารควรเป็นที่เล็งเห็นความรู้และคำปรึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนให้เข้าร่วมกิจกรรมประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ที่จะพัฒนางานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และการดำเนินงานประกันคุณภาพตามวงจรทุกด้านอยู่ในระดับมาก แต่ระบบสารสนเทศในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลมีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น งานประกันคุณภาพควรพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความสะดวกในการใช้งานมากยิ่งขึ้น

2. **ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป** ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร โปรแกรมการสร้างความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพ แนวทางการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพองค์กร กลยุทธ์ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพ และภาวะผู้นำการบริหารคุณภาพการศึกษา

### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากกองทุนวิจัย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รหัสโครงการ LIA6010239S สัญญาทุนเลขที่ น. 003/2560 และขอขอบพระคุณที่ปรึกษาการวิจัย รองศาสตราจารย์ ดร.เกษตรชัย และทีม ที่ให้คำแนะนำการวิจัยตั้งแต่ต้นจนการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วง

### เอกสารอ้างอิง

- เกษตรชัย และทีม. 2558. การประยุกต์ใช้โปรแกรม R เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา. 342 หน้า.
- จรัสศรี โนมี้ วรวิวรรณ เจริญรูป สุวิสา ทะยะธง ยุพา ยะใจมั่น และกรวิภา อรินใจ. 2556. ความรู้และทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย. วารสารการวิจัยกาสะลองคำ. 7(1): 83-94.
- จินตนา สระทองขาว. 2554. ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชาญชัย วงศ์สิริสวัสดิ์. 2560. ตัวแปรที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์. 12(2): 211-220.
- ธเนศ ดารูจโรจน์ จุฬารัตน์ วัฒนะ และสมสุดา ผู้พัฒน์. 2557. แบบจำลองการรับรู้ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม. 13(2): 159-167.

- ธีรศักดิ์ อุ่นอารมย์เลิศ สำเร็จ อ่อนสัมพันธ์ ยูวรี ผลพันธ์ และพิทักษ์ สุพรรณโณภาพ. 2555. การพัฒนาระบบการบริหารงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. 10(1): 174-197.
- นัยนา ยีหะม ภัคดีศานัญญ์ หอยสกุล และนิศารินทร์ บุญมี. 2561. ความรู้ เจตคติและพฤติกรรมการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจังหวัดสงขลา. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. 18(1): 90-96.
- นุชนารถ ชื่นจ้อย. 2553. สภาพและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- เนตรฤทัย ภูนาถลม และวิรมณ กาสิวงค์. 2560. การศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม มหาวิทยาลัยนครพนม. วารสารวิชาการรมยสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 15(2): 171-181.
- เบญจวรรณ ถนอมชัชวาลย์ ผ่องศรี วาณิชย์ศุภวงศ์ วุฒิชัย นิยมเทศ และณัฐวิทย์ พจนตันติ. 2558. การพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย สังกัดสถาบันพระบรมราชชนกกระทรวงสาธารณสุข. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. 10(1): 59-76.
- เปี่ยมสุข พุงกาวิ. 2558. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วารสารวิจัยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. 8(2): 82-91.
- พนิดา วัชรระรังษี. 2558. การรับรู้และการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรระดับอุดมศึกษา เขตนนทบุรี. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์. 1(1): 21-30.
- พัชรินทร์ ไต้บุรีรินทร์. 2548. ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เพชรสุดา เขียวเทียนทอง และประทีป มากมิตร. 2562. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์. 3(1): 110-120.
- เพ็ญศรี จีงธนเจริญเลิศ และภัญญา ธงศิลา. 2554. ความรู้ ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของบุคลากรต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครบุรี. วารสารการพยาบาลและการศึกษา. 4(3): 92-105.
- เพ็ญศรี ทองเพชร รุ่งภา จันทรา และฉันทนา นาคฉัตรีย์. 2554. สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข. วารสารพยาบาลและการศึกษา. 4(2): 23-35.
- ไพรัตน์ ศรีแปง. 2550. การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามความคิดของบุคลากร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. ปรียญวิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รำไพ หมั่นสระเกษ วราพร ดันตะสุวรรณ และจงกลณี ตัญเจริญ. 2557. การมีส่วนร่วมและปัญหาอุปสรรคจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครราชสีมา. วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครราชสีมา. 20(2): 46-57.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2553. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. สุวีริยาสาส์น. กรุงเทพมหานคร. 367 หน้า.
- วรเศรษฐ์ อรรถรวินวัฒน์ และธรรณิภา ฤ สุนทร. 2555. ปัญหาและแนวทางแก้ไขการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โรงเรียนประถมศึกษา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา. วารสารศึกษาศาสตร์ ฉบับวิจัยบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 6(1): 172-133.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2558. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ฉบับปีการศึกษา 2557. ภาพพิมพ์. นนทบุรี. 175 หน้า.
- สิริพรรณ สุนทร กระพิน ศรีงาน และโกวิท วัชรินทรางกูร. 2560. การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถานศึกษาขนาดเล็กโดยใช้การบริหารจัดการแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร. วารสารศึกษาศาสตร์ ฉบับวิจัยบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 11(1): 215-223.
- สุรเชษฐ์ บุญรักษ และวัชรารักษ์ บุญรักษ. 2561. การศึกษาสภาพการรับรู้ ความเข้าใจ การปฏิบัติงานและจิตพิสัยต่อการมีส่วนร่วมเพื่อส่งเสริมระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. 7(2): 167-179.
- หฤทัย อาษากิจ และนาขวัญ รัตนมงคล. 2553. ความรู้ ทักษะคิด และการยอมรับปฏิบัติในระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่. วารสารวิชาการและวิจัย มทร.พระนคร สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. 4(2): 73-85.
- Yamane, T. 1973. Statistic: An introductory analysis. Harper & Row, New York, Evanston & London and John Weather Hill. Tokyo. 915 p.