

การรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุน  
ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา  
กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สมภาพ มุฮัมหมัด

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2561

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง การรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษา กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สำเร็จลุล่วงได้เนื่องจากได้รับความร่วมมือ และช่วยเหลือในการให้ความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะจากบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยครั้งนี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ คุณเสมอมาศ ลิ้มจำเริญ ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี ที่ได้กรุณาให้ คำแนะนำในการศึกษาครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังว่าผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการส่งเสริมการรับรู้และการมีส่วนร่วมของ บุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์

สมภาพ มุฮัมหมัด

2561

|              |                                                                                                                                      |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อเรื่อง   | การรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษา<br>กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |
| ชื่อผู้วิจัย | นายสมภพ มุฮัมหมัด                                                                                                                    |
| ปีที่ศึกษา   | 2561                                                                                                                                 |

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อศึกษาการเปิดรับข้อมูลข่าวสารกับระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ วิธีการศึกษาใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้โดยใช้ตารางสำเร็จรูป Krejcie, R.V., and Morgan (1970) ประชากรจำนวน 281 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 162 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยแจกแบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย Mean ( $\bar{x}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย 2 กลุ่ม ด้วย ค่า ที (t-test) ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วย ค่า เอฟ (f-test) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นปริญญาตรีและผู้หญิง ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี ส่วนใหญ่สังกัดกองงานผู้บริหาร ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุงานมากกว่า 4 ปีขึ้นไป บุคลากรสายสนับสนุนรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) พบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานภายในสถาบัน และการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ระดับการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=2.92$ , S.D.=.83) และระดับการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x}=2.58$ , S.D.=.78)

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับการศึกษา เพศ อายุ หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน อายุงาน ต่อการรับรู้ การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน โดยการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรต่อการรับรู้ การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า อายุ หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน อายุงาน มีระดับการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษา เพศ มีระดับการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน ในขณะที่หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน อายุงาน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษา เพศ อายุ มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน

เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ของระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า มีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในระดับดี 1 คู่ ( $r > .70$ ) ได้แก่ 1) การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) และ การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) มีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับดี  $r = .796$   $p = .000$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ข้อเสนอแนะสถาบันควรจัดการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ทั้งภายนอกและภายใน ให้กับบุคลากรทุกหน่วยงานทุกระดับ ให้มีความรู้ ความเข้าใจอย่างต่อเนื่อง และ ส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) ควรมีกระบวนการ วิธีการ ระดับความสำคัญให้กับบุคลากร เพื่อยกระดับการมีส่วนร่วมในพันธกิจ และภารกิจของสถาบันเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้บุคลากรเป็นผู้ขับเคลื่อนสถาบันไปยังทิศทางเดียวกัน และเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบัน ร่วมกัน การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบและการปรับปรุงแก้ไข ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ให้มากขึ้นจะส่งผลให้มีการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

## สารบัญ

|                                                                                                                                                       | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| กิตติกรรมประกาศ                                                                                                                                       | (2)  |
| บทคัดย่อ                                                                                                                                              | (3)  |
| สารบัญ                                                                                                                                                | (5)  |
| สารบัญตาราง                                                                                                                                           | (7)  |
| สารบัญรูปภาพ                                                                                                                                          | (9)  |
| บทที่ 1 บทนำ                                                                                                                                          |      |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา                                                                                                                         | 1    |
| 1.2 คำถามของการวิจัย                                                                                                                                  | 3    |
| 1.3 สมมติฐานการวิจัย                                                                                                                                  | 3    |
| 1.4 วัตถุประสงค์ของการวิจัย                                                                                                                           | 4    |
| 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                                                                                                                         | 4    |
| 1.6 ขอบเขตการศึกษา                                                                                                                                    | 4    |
| 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ                                                                                                                                   | 4    |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                                                                                       |      |
| 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา                                                                                           | 6    |
| 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ (AUN-QA)                                                                                                           | 8    |
| 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา                                                                                                   | 25   |
| 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา                                                                                               | 26   |
| 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                             | 27   |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย                                                                                                                              |      |
| 3.1 กรอบแนวคิด                                                                                                                                        | 30   |
| 3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา                                                                                                                            | 31   |
| 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Sampling)                                                                                                                | 31   |
| 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา                                                                                                                        | 31   |
| 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล                                                                                                                            | 32   |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล                                                                                                                          |      |
| 4.1 ความถี่และร้อยละ ของการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกัน<br>คุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ | 35   |
| 4.2 ระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพ<br>การศึกษา                                                                 | 40   |

|                                                                                                                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.3 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation's Analysis) ของตัวแปรที่<br>ศึกษาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัว<br>แปรที่ศึกษา | 45 |
| 4.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย                                                                                                                                              | 46 |
| 4.5 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา<br>(AUN-QA)                                                                                                        | 54 |
| <b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>                                                                                                                               |    |
| 5.1 สรุปผลการศึกษา                                                                                                                                                        | 55 |
| 5.2 อภิปรายผลการศึกษา                                                                                                                                                     | 56 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                            | 57 |
| <b>บรรณานุกรม</b>                                                                                                                                                         | 59 |
| <b>ภาคผนวก</b>                                                                                                                                                            | 60 |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่                                                                                                                                                                                                                                                       | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 2.1 รายละเอียดของแต่ละเกณฑ์ที่พึงพิจารณา                                                                                                                                                                                                                       | 21   |
| 2.2 จำนวนเกณฑ์ย่อยภายใต้แต่ละเกณฑ์หลัก                                                                                                                                                                                                                         | 24   |
| 4.1 ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม                                                                                                                                                                                                             | 35   |
| 4.2 ความถี่และร้อยละของรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)                                                                                                                                                                           | 38   |
| 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)                                       | 40   |
| 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)                                | 41   |
| 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)                               | 42   |
| 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการตรวจสอบงานการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)                            | 43   |
| 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการนำผลประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) มาปรับปรุงในการจัดการศึกษาของสถาบัน | 44   |
| 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ และการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์                                                                 | 45   |
| 4.9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation's Analysis)                                                                                                                                                                                                         | 45   |
| 4.10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation's Analysis) สัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในระดับดี                                                                                                                                                        | 46   |
| 4.11 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อการรับรู้ การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา                                                                                                                                                              | 46   |
| 4.12 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษามีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา                                                                                                                                                                           | 47   |

|                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษามีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา                 | 47 |
| 4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศ มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา                         | 48 |
| 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศ มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา                          | 48 |
| 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอายุ มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา                   | 49 |
| 4.17 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา<br>จำแนกตามกลุ่มอายุ        | 49 |
| 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอายุ มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา<br>แตกต่างกัน      | 50 |
| 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่สังกัด มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา           | 50 |
| 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่สังกัด มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา            | 50 |
| 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตำแหน่งงาน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา             | 51 |
| 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตำแหน่งงาน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา              | 51 |
| 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุงาน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา                     | 52 |
| 4.24 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา<br>จำแนกตามกลุ่มอายุงาน     | 52 |
| 4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุงาน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา                      | 53 |
| 4.26 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา<br>จำแนกตามกลุ่มอายุงาน | 53 |

## สารบัญภาพ

| ภาพที่                                                                                       | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 2.1 ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษา หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง<br>และการประกันคุณภาพการศึกษา | 15   |
| 2.2 ความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก                        | 16   |
| 2.3 สรุปแนวคิดของ AUN-QA                                                                     | 20   |
| 2.4 ระบบ ADRI Approach                                                                       | 24   |

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร (Information Technology) ทำให้ผู้ศึกษาได้รับข้อมูลข่าวสารอยู่ตลอดเวลาเข้ามาในชีวิตประจำวัน ผู้ศึกษาจะต้องกลั่นกรองอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลที่ต้องการ การศึกษาในยุคปัจจุบันก็เช่นกัน สถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งอุดมด้วยข้อมูลทางปัญญาเพื่อให้ผู้ศึกษาแสวงหาความรู้ นำความรู้ที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพและเป็นการขับเคลื่อนภารกิจในด้านต่างๆ ของประเทศให้มีความเจริญต่อไป

การประกันคุณภาพการศึกษาก็เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารการศึกษาในยุคปัจจุบันที่จะแสดงกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเพื่อที่จะยกระดับการศึกษาให้มีคุณภาพ และสร้างความมั่นใจในคุณภาพมาตรฐานของสถานศึกษา ดังนั้น สถาบันจะต้องพัฒนาหลายๆ ด้านไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อทันต่อกระแสของการเปลี่ยนแปลงโดยเน้นที่การสร้างบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน ให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ เพื่อสามารถผลิตบัณฑิตที่มีลักษณะอันพึงประสงค์ที่มีคุณภาพตามนโยบายของสถาบันเพื่อให้นักศึกษาเหล่านั้นสามารถพัฒนาสังคมและประเทศชาติ ในส่วนบุคลากรสถาบันมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาเกิดจากภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และทำหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งในระบบการบริการการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QA (Asean University Network Quality Assurance) เครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน (ASEAN University Network: AUN) เป็นความร่วมมือของสถาบันอุดมศึกษาระหว่างประเทศสมาชิกสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้หรืออาเซียน (ที่มา : <http://qa.swu.ac.th/aunqa.html>) ก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนพฤศจิกายน ค.ศ 1995 (พ.ศ.2538) รวม 13 สถาบัน ต่อมาได้ขยายเป็น 27 สถาบัน ตามมติของที่ประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 4 ที่ประสงค์ในการสร้างอัตลักษณ์อาเซียนและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผ่านการเสริมความเข้มแข็งของเครือข่าย มหาวิทยาลัยและสถาบันอุดมศึกษาที่มีอยู่แล้ว ซึ่งจะมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้บรรลุผลในการจัดตั้งประชาคมอาเซียน วัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง AUN คือ

1. ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างนักปราชญ์ นักวิชาการ และนักวิทยาศาสตร์ในภูมิภาค
2. พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านวิชาการและอาชีพในภูมิภาค
3. ส่งเสริมการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศระหว่างชุมชนนักวิชาการอาเซียน

กิจกรรมหนึ่งของ AUN คือ เครือข่ายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน (ASEAN University Network Quality Assurance : AUNQA) AUNQA ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ.2541 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างกลไกการประกันคุณภาพและมาตรฐานอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยสมาชิกให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ระบบการประกันคุณภาพของ AUNQA ประกอบด้วย 3 มิติ คือ

- 1) Strategic เป็นการประกันคุณภาพระดับสถาบันการศึกษา
- 2) Systemic เป็นการประกันคุณภาพระบบการประกันคุณภาพภายใน
- 3) Tactical เป็นการประกันคุณภาพระดับโปรแกรมหรือระดับหลักสูตร

รูปแบบการประกันคุณภาพระดับโปรแกรมหรือระดับหลักสูตรเน้นที่การจัดการเรียนการสอนโดยพิจารณาคุณภาพภายใน 3 มิติ คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต/ผลลัพธ์ โดยมีรูปแบบเริ่มจากการเรียนรู้ที่คาดหวังที่จะให้เกิดกับตัวผู้เรียน การแปลงผลการเรียนรู้ที่คาดหวังไปสู่โปรแกรมการศึกษา และวิธีที่จะทำให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ผ่านกลยุทธ์การจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล การประเมินคุณภาพระดับโปรแกรมการศึกษาของ AUNQA ใช้ระบบการประเมินจากคะแนนเต็ม 7 ในลักษณะ Rating scale ประกอบด้วยเกณฑ์ 11 เกณฑ์ แต่ละเกณฑ์ยังประกอบด้วยเกณฑ์การพิจารณาย่อย ๆ ลงไปอีก เกณฑ์หลักในการประเมินคุณภาพ มีดังนี้

1. Expected learning outcome
2. Programme specification
3. Programme structure and content
4. Teaching and learning strategy
5. Student assessment
6. Academic staff quality
7. Support staff quality
8. Student quality and support
9. Facilities and infrastructure
10. Quality Enhancement
11. Output

รูปแบบและแนวทางการประกันคุณภาพของ AUN-QA สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อรองรับการเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียนได้

สภาพปัญหาที่พบในปัจจุบันสถาบันนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QA มาใช้ในการบริการศึกษา บุคลากรสถาบันที่มีส่วนเกี่ยวข้องเกิดจากภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งบุคลากรสถาบันที่รับผิดชอบงานการประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QA มิได้เกิดจากความต้องการที่แท้จริงที่มีความสนใจจากความรู้สึกร่วม รวมถึงช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ยังต้องปรับปรุงในการนำเสนอข้อมูลให้บุคลากรสถาบันสายสนับสนุนทราบ และยังขาดการสร้างแรงจูงใจให้มีความสนใจที่จะรับข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจะเห็นได้ว่าบุคลากรสายสนับสนุนมีความสำคัญ ทั้งการรับรู้ การมีส่วนร่วม ล้วนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญซึ่งในหลักการ

ของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาไม่ใช่เป็นหน้าที่ของคนใดคนหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรง แต่เป็นหน้าที่ของทุกคนที่ช่วยได้ในหลากหลายช่องทางในการปรับปรุงระบบงานของตนเองให้เป็นระบบงานมากขึ้น เพียงเท่านั้น ก็จะทำให้ระบบงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับภาพรวมที่ดี สถาบันควรมีการปรับกระบวนการเพื่อสนับสนุนบุคลากรสายสนับสนุนให้รับรู้และมีส่วนร่วมกับการประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QA ซึ่งสถาบันจะมุ่งเน้นในการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน (ASEAN University Network Quality Assurance : AUNQA) AUNQA เข้ามาใช้ในการพัฒนามาตรฐานการดำเนินงานของหลักสูตรต่างๆ และระบบอำนวยความสะดวกของสถาบันซึ่งเป็นส่วนกลางในการสนับสนุน องค์กรประกอบตามเกณฑ์ของ AUN-QA โดยบุคลากรสายสนับสนุนสามารถที่จะปรับปรุงระบบงานในองค์กรให้สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QA

ดังนั้น ภาระหน้าที่ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จะต้องอาศัยการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายของสถาบันช่วยกันขับเคลื่อนให้เกิดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QA ไม่ว่าจะเป็น การวางแผน การลงมือปฏิบัติ การตรวจสอบและการดำเนินการเพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษามีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล โดยผลักดันให้สถาบันพัฒนาคุณภาพทั้งด้านวิชาการให้ประโยชน์กับสังคมต่อไป จึงนำไปสู่การศึกษาการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษา กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในครั้งนี้

## 1.2 คำถามของการวิจัย

1.2.1) บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์อย่างไร

1.2.2) บุคลากรสายสนับสนุนเปิดรับข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์อย่างไร

1.2.3) ความสัมพันธ์ของระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เป็นอย่างไร

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1) ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน  
ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

1.3.2) เพศ ที่ต่างกัน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน  
เพศ ที่ต่างกัน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

1.3.3) อายุ ที่ต่างกัน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน  
อายุ ที่ต่างกัน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

1.3.4) หน่วยงานที่สังกัด ที่ต่างกัน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน  
หน่วยงานที่สังกัด ที่ต่างกัน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

1.3.5) ตำแหน่งงาน ที่ต่างกัน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน  
ตำแหน่งงาน ที่ต่างกัน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

1.3.6) อายุงาน ที่ต่างกัน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน  
อายุงาน ที่ต่างกัน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

## 1.4 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.4.1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- 1.4.2) เพื่อศึกษาการเปิดรับข้อมูลข่าวสารกับระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- 1.4.3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.5.1) เพื่อทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- 1.5.2) เพื่อทราบถึงการเปิดรับข้อมูลข่าวสารกับระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- 1.5.3) เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ของระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## 1.6 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษา กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างจากบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประกอบไปด้วย กองงานผู้บริหาร กองบริการการศึกษา กองคลังและพัสดุ กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานตรวจสอบภายใน กองแผนงาน กองกลาง สำนักงานสภาสถาบัน มีประชากรจำนวน 281 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 22 มิถุนายน 2561) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 162 คน ใช้ระยะเวลาศึกษา ตั้งแต่ เดือน มิถุนายน ถึง กรกฎาคม 2561

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 การประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) หมายถึง รูปแบบของระบบการรับรองคุณภาพและมาตรฐานระดับหลักสูตร เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล (ASEAN University Network-Quality Assurance: AUN-QA) ซึ่งเป็นเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียนเป็นความร่วมมือของสถาบันอุดมศึกษา ระหว่างประเทศสมาชิกสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้หรืออาเซียน มีจุดมุ่งหมายในการจัดตั้งเพื่อส่งเสริมความร่วมมือทางด้านการศึกษา อันเป็นกลไกสำคัญในการสร้างรากฐานให้กับสังคมและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในภูมิภาค

1.7.2 การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนมีการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการรับรองคุณภาพและมาตรฐานระดับหลักสูตร เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล (ASEAN University Network-Quality Assurance: AUN-QA)

1.7.3 การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนมีส่วนร่วมเกี่ยวกับระบบการรับรองคุณภาพและมาตรฐานระดับหลักสูตร เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล (ASEAN University Network-Quality Assurance: AUN-QA)

1.7.4 บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ทุกประเภท

## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพ การศึกษา การศึกษา สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ (AUN-QA)
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

##### การประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

###### ความหมาย

ริชาร์ด ฟรีแมน (Richard Freeman, 1993: 14) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นคำที่ สวຍงานสำหรับระบบการจัดการที่ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ได้มีความสลับซับซ้อนใน กระบวนการดำเนินงานมากนัก

แอนเน โกลด์ และ เจนิเฟอร์ อีวาน (Anne Gold and Jennifer Evans, 1998: 30) กล่าวว่า การ ประกันคุณภาพ คือ กระบวนการควบคุมทางสถิติที่เน้นถึงการป้องกันความผิดพลาดการรับรองจากภายนอก รวมทั้งการตรวจสอบระบบคุณภาพ และการวิเคราะห์เหตุผล

##### 2.1.1 ความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา

ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัยการให้บริการ ทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว

ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาใน ระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ ปัจจัยดังกล่าว (สำนักมาตรฐานและคุณภาพอุดมศึกษา, 2557: 1-2) คือ

- 1) คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศที่มีแนวโน้มแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะ ก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว
- 2) ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษาข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต การประกอบอาชีพของบัณฑิตในอนาคต อันเป็นผลจากการรวมตัว ของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา

3) สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้ และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถ ในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพ ชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน

4) สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (public information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษาผู้จ้างงานผู้ประกอบการรัฐบาลและประชาชนทั่วไป

5) สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (participation) มีความโปร่งใส (transparency) และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล

6) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้ สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในรวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน คุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

7) คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน โดยทุก หน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

8) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 เพื่อให้การ จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละ ระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา

9) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2554 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตาม ประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม

### 2.1.2 วัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาร่วมกับต้นสังกัดจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ (สำนักมาตรฐานและคุณภาพอุดมศึกษา, 2557: 2) ดังนี้

1) เพื่อให้สถาบันได้มีการพัฒนามุ่งสู่วิสัยทัศน์ และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยระบบ ดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของ พรบ. และเป็นไปตามกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐาน ระดับชาติและนานาชาติ

2) เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะวิชาหรือหน่วยงาน เทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้น ๆ กำหนดขึ้น โดย วิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบคุณภาพต่างๆ ว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้ มาตรฐาน

3) เพื่อให้หลักสูตร คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและสถาบันอุดมศึกษาทราบสถานภาพของ ตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (targets) และเป้าประสงค์ (goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเอง

4) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อนำไปปรับปรุงผลการดำเนินการในแต่ละระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับขีดความสามารถของสถาบัน

5) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด

6) เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

### 2.1.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา การประกันคุณภาพภายในเป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบันหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการติดตามและตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ ซึ่งประเมินโดย “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)” หรือเรียกชื่อย่อว่า “สมศ.” พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้ง ในทศรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

- กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 - 2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559)

กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 - 2565) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาและแก้ปัญหาอุดมศึกษาที่ไร้ทิศทาง ขาดคุณภาพ และขาดประสิทธิภาพ โดยใช้กลไกการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเป็นกลไกหลักในการดำเนินการ กล่าวคือ ให้มีการสร้างกลไกการประเมินคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามพันธกิจของสถาบันในแต่ละกลุ่ม ซึ่งมีพื้นที่บริการและจุดเน้นระดับการศึกษาที่ต่างกัน รวมทั้งมีพันธกิจและบทบาทในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศต่างกันตามความ

หลากหลาย ทั้งการพัฒนาฐานราก สังคม เศรษฐกิจรวมถึงการกระจายอำนาจในระดับท้องถิ่น การขับเคลื่อนภาคการผลิตในชนบท ท้องถิ่นและระดับประเทศ จนถึงการแข่งขันในระดับโลก ซึ่งระบบอุดมศึกษาแต่ละกลุ่มเหล่านี้ จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอุดมศึกษา และส่งผลกระทบที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศอย่างมีนัยสำคัญ อาทิ สามารถสร้างความเป็นเลิศได้ตามพันธกิจของตัวเอง สามารถตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศดีขึ้น ส่งผลเชิงบวกต่อการผลิต พัฒนาและการทำงานของอาจารย์ สามารถปรับจำนวนของบัณฑิตในสาขาที่เป็นความต้องการของสังคม ลดการว่างงาน โดยที่สถาบันอุดมศึกษาในกลุ่มเหล่านี้มีกลไกร่วมกันในการประกันคุณภาพ เพื่อให้นักศึกษาสามารถต่อยอด ถ่ายโอนแลกเปลี่ยนกันได้ระหว่างกลุ่ม และในระยะยาวการประเมินคุณภาพควรนำไปสู่ระบบรับรองวิทยฐานะ (accreditation) ที่นักศึกษาและสาธารณะให้ความเชื่อถือ เป็นฐานและเงื่อนไขในการจัดสรรงบประมาณของรัฐ และการสนับสนุนจากภาคเอกชน รวมทั้งการโอนย้ายหน่วยกิต

จากกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปีดังกล่าว กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ในปี 2551 กำหนดประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม (สำนักมาตรฐานและคุณภาพอุดมศึกษา, 2557: 3-6) คือ

กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน หมายความว่าสถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จัดฝึกอบรมสนองตอบความต้องการของท้องถิ่น เพื่อเตรียมกำลังคนที่มีความรู้เข้าสู่ภาคการผลิตจริงในชุมชน สถาบันสนับสนุนรองรับการเปลี่ยนอาชีพพื้นฐาน เช่น แรงงานที่ออกจากภาคเกษตร เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ประชาชนได้มีโอกาสเรียนรู้ตลอดชีวิตอันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนและการพัฒนาที่ยั่งยืน

กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรี เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถเป็นหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงในระดับภูมิภาคสถาบันมีบทบาทในการสร้างความเข้มแข็งให้กับหน่วยงาน ธุรกิจ และบุคคลในภูมิภาค เพื่อรองรับการดำรงชีพ สถาบันอาจมีการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาโทด้วยก็ได้

กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตเฉพาะทางหรือเฉพาะกลุ่มสาขาวิชา ทั้งสาขาวิชาทางวิทยาศาสตร์กายภาพ วิทยาศาสตร์ชีวภาพ สังคมศาสตร์หรือมนุษยศาสตร์ รวมทั้งสาขาวิชาชีพเฉพาะทาง สถาบันอาจเน้นการทำวิทยานิพนธ์หรือการวิจัย หรือเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถทักษะและสมรรถนะในการประกอบอาชีพระดับสูง หรือเน้นทั้งสองด้าน รวมทั้งสถาบันอาจมีบทบาทในการพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ สถาบันในกลุ่มนี้อาจจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะคือ ลักษณะที่ 1 เป็นสถาบันที่เน้นระดับบัณฑิตศึกษา และลักษณะที่ 2 เป็นสถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี

กลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก และเน้นการทำวิทยานิพนธ์และการวิจัยรวมถึงการวิจัยหลังปริญญาเอก สถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตที่เป็นผู้นำทางความคิดของประเทศ สถาบันมีศักยภาพในการขับเคลื่อนอุดมศึกษาไทยให้อยู่ในแนวหน้าระดับสากล มุ่งสร้างองค์ความรู้ทฤษฎี และข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ

ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาจึงต้องสร้างกลไกการประเมินคุณภาพให้สอดคล้องกับการแบ่งกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่มดังกล่าว

แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) กำหนดให้อุดมศึกษาไทยในช่วงปี 2555 - 2559 ต้องมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดเพื่อเป็นแหล่งความรู้ที่ตอบสนองการแก้ไขปัญหาวิกฤติและชี้แนะการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชาติและท้องถิ่นโดยเร่งสร้างภูมิคุ้มกันในประเทศให้เข้มแข็งขึ้นภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและต้องส่งเสริมการพัฒนาประเทศให้สามารถแข่งขันได้ในประชาคม

อาเซียนและประชาคมโลกโดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพผลิตกำลังคนที่มีศักยภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน สามารถทำงานเพื่อดำรงชีพตนเอง และเพื่อช่วยเหลือสังคม มีคุณธรรมมีความรับผิดชอบและมีสุขภาวะทั้งร่างกายและจิตใจรวมทั้งพัฒนาอาจารย์ให้เป็นมืออาชีพและผู้เชี่ยวชาญมืออาชีพให้เป็นที่ยอมรับของสังคม มีการจัดการเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยใช้ความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมความคิดสร้างสรรค์บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของประเทศไทยทั้งนี้โดยอาศัยการบริหารจัดการอุดมศึกษาเชิงรุก และพระราชบัญญัติอุดมศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ปี 2559 “อุดมศึกษาเป็นแหล่งองค์ความรู้และพัฒนากำลังคนระดับสูงที่มีคุณภาพเพื่อการพัฒนาชาติอย่างยั่งยืนสร้างสังคมการเรียนรู้ตลอดชีวิตตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) บนพื้นฐานปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมีบทบาทสูงในสังคมประชาคมอาเซียนและมุ่งสู่คุณภาพอุดมศึกษาระดับนานาชาติ”

- **มาตรฐานการอุดมศึกษา** ที่ปรากฏตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2549 ประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษาและมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ มาตรฐานย่อยทั้ง 3 ด้านนี้ อยู่ในมาตรฐานการศึกษาของชาติที่ประกอบด้วยมาตรฐานย่อย 3 มาตรฐานเช่นกัน คือ มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก มาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษา และมาตรฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้สังคมแห่งความรู้ แต่ละมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการอุดมศึกษาจะมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กับมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการศึกษาของชาติ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาบรรลุตามจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาของชาติ

นอกเหนือจากมาตรฐานการอุดมศึกษาที่เป็นมาตรฐานแม่บทแล้ว คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2551 เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาตามกลุ่มสถาบันที่มีปรัชญา วัตถุประสงค์ และพันธกิจในการจัดตั้งที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 2 ด้าน คือ มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา และมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา และกำหนดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง และกลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก นอกจากนั้น ยังได้จัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อเป็นการประกันคุณภาพบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา โดยกำหนดให้คุณภาพของบัณฑิตทุกระดับคุณวุฒิและสาขาวิชาต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลการเรียนรู้อย่างน้อย 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

หลังจากที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ในฐานะหน่วยงานต้นสังกัดที่ทำหน้าที่กำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษาได้เสนอระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาเพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว ซึ่งคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2543 ได้มีมติเห็นชอบกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ซึ่งต่อมาได้จัดทำเป็นประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง ระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2545 เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติ สาระสำคัญของประกาศฉบับนี้ระบุให้ทบวงมหาวิทยาลัย สนับสนุนและส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามภารกิจหลักของ สถาบันอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งให้มีการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจากภายใน หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแล สถาบันการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพจากภายนอก รวมถึงสนับสนุนให้มีการ แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาขึ้นในแต่ละคณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษา เพื่อ กำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ แนวทาง วิธีการตรวจสอบและประเมินระบบกลไกและประเมินผลการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของแต่ละคณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษา

หลังจากดำเนินการตามประกาศฉบับปี พ.ศ. 2545 ไประยะหนึ่ง สำนักงานคณะกรรมการการ อุดมศึกษาจึงได้จัดทำ กฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 5 และมาตรา 47 วรรคสองโดยสาระสำคัญเกี่ยวกับระบบและ กลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของกฎกระทรวงฉบับนี้ยังคงไว้ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2545 ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ถือปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง ต่อมาในปี 2553 กระทรวงศึกษาธิการได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 แทนฉบับเดิม โดยรวมการประกันคุณภาพภายในและภายนอกของการศึกษาทุกระดับไว้ในฉบับเดียวกัน โดยมีการปรับให้คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาทำหน้าที่หลัก 2 ประการคือ 1) วาง ระเบียบหรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา โดยความ เห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษา และ 2) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษา แก่สถานศึกษา โดยนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่าง ต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีการปรับเปลี่ยนให้ระบบการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วย การประเมินคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ และกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดให้มีการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

#### 2.1.4 การประกันคุณภาพการศึกษา

ก่อนมีประกาศพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ทบวงมหาวิทยาลัยได้ตระหนักดีถึง ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาและได้จัดทำประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องนโยบายและแนว ปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษามาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการประกัน คุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาตามหลักการสำคัญ 3 ประการคือการให้เสรีภาพทางวิชาการ (academic freedom) ความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน (institutional autonomy) และความ พร้อมของสถาบันที่จะรับการ ตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability)

ต่อมาพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับ ที่ 3) พ.ศ. 2553 ได้ระบุให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวงแบ่ง

ส่วนราชการ กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติ สนับสนุนทรัพยากร ติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึง ความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถานศึกษาระดับปริญญาตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้ง สถานศึกษาแต่ละแห่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงมีหน้าที่ร่วมกับ สถานศึกษาในการจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีรายละเอียด (สำนักมาตรฐานและ คุณภาพอุดมศึกษา, 2557: 7-12) ดังนี้

- แนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

#### **ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา**

ด้วยกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ข้อ 33 ให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาระบบประกันคุณภาพ โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและควมมีอิสระใน การดำเนินการของสถานศึกษา เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน การศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่องและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประกันคุณภาพ ภายนอก สถาบันจึงมีอิสระในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมสอดคล้องกับระดับการ พัฒนาของสถาบัน โดยอาจเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายในระดับชาติหรือนานาชาติ หรือเป็น ระบบเฉพาะที่สถาบันพัฒนาขึ้นเองแต่ไม่ว่าจะเป็นระบบคุณภาพแบบใดจะต้องมีกระบวนการทำงานที่เริ่มต้น จากการวางแผน การดำเนินงานตามแผนการตรวจสอบประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา ทั้งนี้ เพื่อให้การ ดำเนินภารกิจของสถาบันบรรลุเป้าประสงค์และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็เป็นหลักประกันแก่ สาธารณชนให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพหลักการที่สำคัญใน การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา

#### **หลักการสำคัญในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษามีดังต่อไปนี้**

- 1) ส่งเสริมพันธกิจหลักและพันธกิจสนับสนุนของการอุดมศึกษาภายใต้ความสอดคล้องกับ หลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553
- 2) เป็นระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครอบคลุมปัจจัยนำเข้า และกระบวนการซึ่ง สามารถส่งเสริมและนำไปสู่ผลลัพธ์ของการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา รอบใหม่ ประกอบด้วย การ ประกันคุณภาพระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยจะเริ่มใช้ในปีการศึกษา 2557

- ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร มีการดำเนินการตั้งแต่ การ ควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การ ประเมิน จะมุ่งไปที่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าการประเมินคุณภาพ เพื่อให้สามารถส่งเสริม สนับสนุน กำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนด สะท้อนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

- ระบบการประกันคุณภาพภายในระดับคณะและระดับสถาบัน เป็นการดำเนินการ ประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่คณะและสถาบันพัฒนาระบบประกันคุณภาพ โดยยึดหลักเสรีภาพทาง วิชาการและควมมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา ซึ่งจะประเมินตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา ภายในที่คณะและสถาบันต้องการให้คณะและสถาบันพัฒนาตามศักยภาพและประเภทของกลุ่มสถาบัน ซึ่งเป็น การประเมินความเข้มแข็งทางวิชาการ

- 4) ให้อิสระกับสถาบันอุดมศึกษาในการออกแบบระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

5) เชื่อมโยงกับระบบคุณภาพอื่นที่กำหนดและเป็นนโยบายของ กกอ. โดยเฉพาะเรื่องกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และการเชื่อมโยงกับการประกันคุณภาพภายนอกของ สมศ. เพื่อให้เป็นการทำงานซ้ำซ้อนเกินความจำเป็นหรือสร้างภาระการทำงานของหน่วยงาน

### มาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพ

มาตรฐานที่เป็นกรอบสำคัญในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา คือ มาตรฐานการอุดมศึกษา ในขณะเดียวกันสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมาก เช่น เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา มาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. หรือกรอบการปฏิบัติราชการตามมิติด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในกรณีมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นต้น

กำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภท คือตัวบ่งชี้เชิงปริมาณและตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ ดังนี้

1) ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพจะระบุเกณฑ์มาตรฐานเป็นข้อ ๆ กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 การประเมินเชิงคุณภาพนี้จะมีทั้งการนับจำนวนข้อและระบุว่าผลการดำเนินงานได้กี่ข้อ ได้คะแนนเท่าใด กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ถือว่าได้ 0 คะแนน และการประเมินโดยกำหนดการให้คะแนนตามที่ได้ คณะหรือสถาบันดำเนินการ และกรรมการประเมิน (peer review) จะพิจารณาผลการดำเนินการนั้นๆ ร่วมกันก่อนที่จะบันทึกคะแนน โดยมีระดับคะแนนอยู่ระหว่าง 0 - 5

2) ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณอยู่ในรูปของร้อยละหรือค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์การประเมินเป็นคะแนนระหว่าง 1 ถึง 5 โดยเป็นค่าต่อเนื่อง (มีจุดทศนิยม) สำหรับการแปลงผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ (ซึ่งอยู่ในรูปร้อยละหรือค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนทำโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ โดยที่แต่ละตัวบ่งชี้จะกำหนดค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่คิดเป็นคะแนนเต็ม 5 ไว้

คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ได้กำหนดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ นำไปใช้เป็นแนวทาง (Guideline) ในการจัดทำระบบการประกันคุณภาพภายในของแต่ละสถาบันตามความสมัครใจภายใต้การกำกับดูแลของสภาสถาบันอุดมศึกษา โดยระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะครอบคลุมพันธกิจหลัก 4 ประการของการอุดมศึกษาและพันธกิจด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ (1) พันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต (2) พันธกิจด้านการวิจัย (3) พันธกิจด้านการบริการวิชาการ (4) พันธกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และการบริหารจัดการ สำหรับการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรจะเน้นพันธกิจในด้านการผลิตบัณฑิตเป็นสำคัญ ส่วนพันธกิจด้านอื่นๆ จะเป็นการบูรณาการเข้าไว้ด้วยกัน หากเป็นตัวบ่งชี้ในระดับคณะและสถาบันจะครอบคลุมพันธกิจหลักของการอุดมศึกษารวมทั้งการบริหารจัดการได้ทั้งหมด ซึ่งสามารถชี้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจเหล่านั้นได้ทั้งหมด การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินจะมุ่งไปที่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าการประเมินคุณภาพเพื่อให้สามารถส่งเสริม สนับสนุน กำกับติดตาม การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนด สะท้อนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ และตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นควรเชื่อมโยงหรือเป็นเรื่องเดียวกันกับการประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเน้นที่ปัจจัยนำเข้า และกระบวนการ ซึ่งภายใต้ตัวบ่งชี้ที่เป็นกระบวนการให้สามารถสะท้อนผลลัพธ์ของการดำเนินการตามกระบวนการดังกล่าวด้วย

### กลไกการประกันคุณภาพ

ในด้านของกลไกการประกันคุณภาพ ผู้ที่มีความสำคัญส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องคือ คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสถาบันที่จะต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุกระดับโดยมอบหมายให้หน่วยงานหรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ คือ การจัดระบบประกันคุณภาพพร้อมทั้งกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับ คณะและสถาบัน ระบบประกันคุณภาพที่ใช้ต้องสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพของการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับหลักสูตร ระดับคณะวิชาไปจนถึงระดับสถาบัน โดยอาจจำเป็นต้องจัดทำคู่มือคุณภาพในแต่ละระดับเพื่อกำกับการดำเนินงาน แต่ที่สำคัญคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ต้องประสานงานและผลักดันให้เกิดระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถใช้งานร่วมกันได้ในทุกระดับ

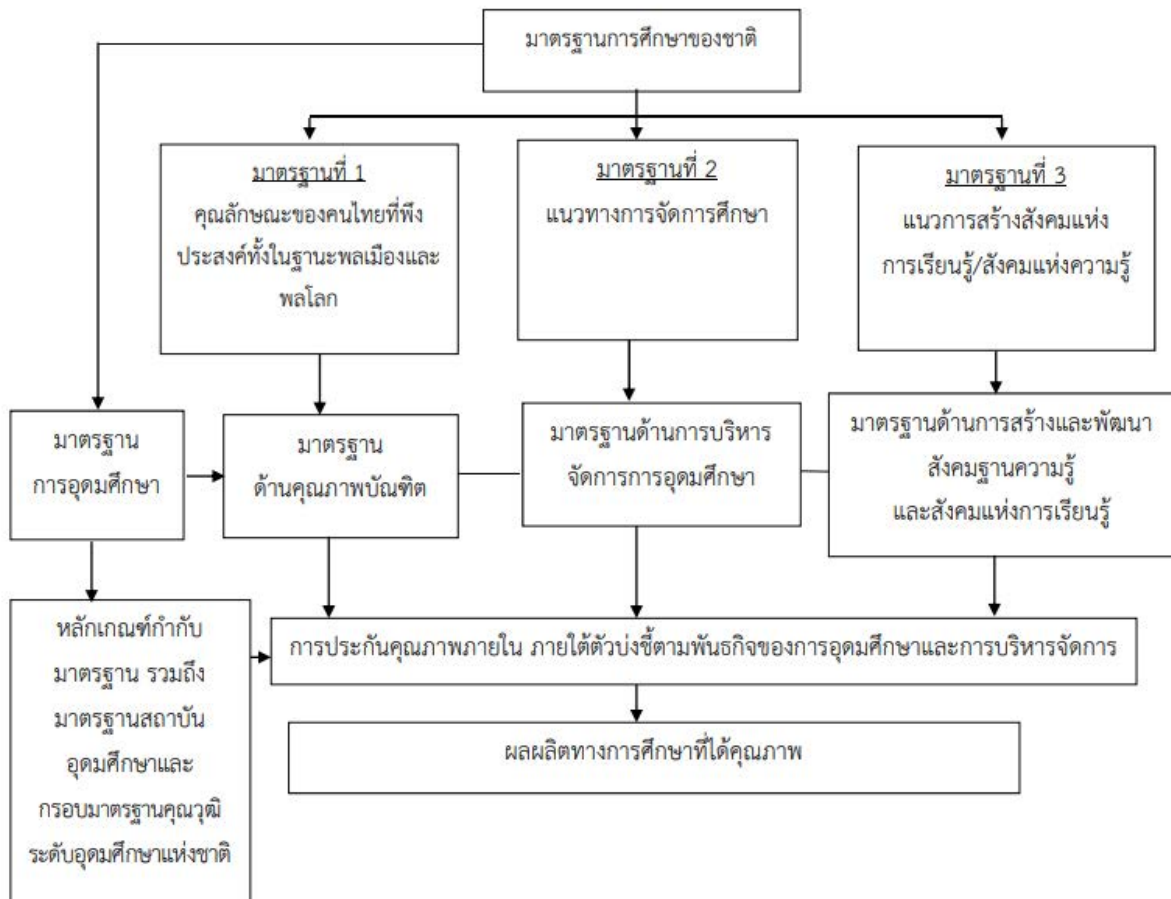
### ระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ

การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการประกันคุณภาพ การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจะไม่สามารถทำได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพหากปราศจากฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่เป็นจริง ถูกต้องตรงกันทุกระดับตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับหลักสูตร คณะวิชา และสถาบัน ตลอดจนเป็นข้อมูลที่สามารถเรียกใช้ได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น ระบบสารสนเทศที่ดี มีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และส่งผลต่อคุณภาพในทุกขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผนการปฏิบัติงาน การตรวจสอบประเมิน ตลอดจนถึงการปรับปรุงและพัฒนา

### ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในหมวด 5 ที่ว่าด้วยการบริหารและการจัดการศึกษา มาตรา 34 ได้กำหนดให้ คณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา คณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้จัดทำมาตรฐานการอุดมศึกษาเพื่อใช้เป็นกลไกระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษาและระดับหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบาย การพัฒนาการอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป มาตรฐานการอุดมศึกษาที่จัดทำขึ้นฉบับนี้ได้ใช้มาตรฐานการศึกษาของชาติที่เปรียบเสมือนร่มใหญ่เป็นกรอบในการพัฒนา โดยมีสาระสำคัญที่ครอบคลุม เป้าหมายและหลักการของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยและเป็นมาตรฐานที่คำนึงถึงคุณภาพหลากหลายของกลุ่มหรือประเภทของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้ทุกสถาบันสามารถนำไปใช้กำหนดพันธกิจและมาตรฐานของการปฏิบัติงานได้คณะกรรมการการอุดมศึกษายังได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานอื่น ๆ อาทิ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา หลักเกณฑ์การขอเปิดและดำเนินการหลักสูตรระดับปริญญาในระบบการศึกษาทางไกล หลักเกณฑ์การกำหนดชื่อปริญญา หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาประเมินคุณภาพการจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาด้านวิชาการและวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้มีความทัดเทียมกันและพัฒนาสู่สากล ซึ่งทำให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างยืดหยุ่น คล่องตัว และต่อเนื่องในทุกระดับการศึกษา ตลอดจนสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานคุณภาพการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเพื่อให้การจัดการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทมีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนดทั้ง

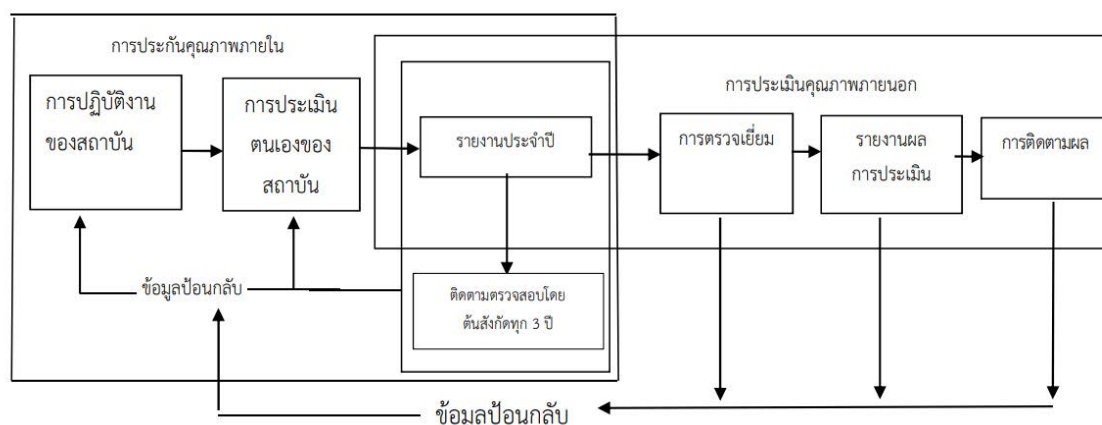
มาตรฐานการศึกษาระดับชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา และสัมพันธ์กับมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาอื่น ๆ รวมถึงกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ จึงจำเป็นต้องมีระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ทั้งนี้ ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษา หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และการประกันคุณภาพการศึกษาสามารถแสดงในแผนภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษา หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และการประกันคุณภาพการศึกษา  
ที่มา : สำนักมาตรฐานและคุณภาพอุดมศึกษา. (2557) . คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา  
ฉบับปีการศึกษา 2557. กรุงเทพฯ.

## ความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพ

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาปกติที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการควบคุมดูแลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ มีการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุนี้ระบบประกันคุณภาพภายในจึงต้องดูแลทั้งปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการ (process) และผลผลิตหรือผลลัพธ์ (output/outcome) ซึ่งต่างจากการประเมินคุณภาพภายนอกที่เน้นการประเมินผลการจัดการศึกษา ดังนั้นความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอกจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยได้เชื่อมโยงให้เห็นจากแผนภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

ที่มา : สำนักมาตรฐานและคุณภาพอุดมศึกษา. (2557) . คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา

ฉบับปีการศึกษา 2557. กรุงเทพฯ.

จากแผนภาพที่ 2.2 จะเห็นว่า เมื่อสถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการประกันคุณภาพภายในแล้ว จำเป็นต้องจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในโดยใช้รูปแบบการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในตามที่กำหนดในระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) ซึ่งเป็นการบันทึกผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านทางระบบออนไลน์ ตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานเอกสารอ้างอิง การประเมินตนเอง การประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ เพื่อนำเสนอสภาสถาบันหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นข้อมูลเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในของสถาบัน การติดตามตรวจสอบของต้นสังกัด ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่มีความลุ่มลึก สะท้อนภาพที่แท้จริงของสถาบันในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับหลักสูตรการดำเนินการของคณะและสถาบัน เพื่อการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกไปรับใช้สังคม

## ขั้นตอนการประกันคุณภาพการศึกษา

### การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)

#### 1. ศึกษาและเตรียมการ

- ตั้งคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา
- ให้ความรู้แก่บุคลากร
- ตั้งคณะทำงานฝ่ายต่าง ๆ

#### 2. วางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา

- กำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา
- สร้างเครื่องมือประเมินคุณภาพตามมาตรฐาน
- จัดทำสารสนเทศสภาพปัจจุบัน (ข้อมูลพื้นฐาน)
- จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีตามแผนยุทธศาสตร์ในสถานศึกษา
- จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของสถานศึกษา
- ประเมินสภาพปัจจุบันของสถานศึกษาตามมาตรฐาน
- จัดทำยุทธศาสตร์สถานศึกษาหรือแผนพัฒนาสถานศึกษา

#### 3. ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามแผน

• ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษา และตามแผนปฏิบัติการของสถานศึกษา

- นิเทศ กำกับ ติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

### การตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุงคุณภาพ(Quality Audit)

#### 4. ตรวจสอบ และทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

• แต่งตั้งกรรมการตรวจสอบ

• กำหนดระยะเวลาและแนวทางการตรวจสอบ

• ประเมินสภาพของสถานศึกษาตามมาตรฐานของสถานศึกษาครั้งที่ 2 หลังจากปฏิบัติงานไปได้ระยะเวลาหนึ่ง

• จัดทำสารสนเทศแสดงผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดและเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

#### 5. พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

• ปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

• ติดตาม ตรวจสอบการแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานของสถานศึกษา

• สรุปผลการตรวจสอบ จัดทำสารสนเทศ(ข้อมูลพื้นฐาน) ครั้งที่ 2 และรายงานการตรวจสอบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

- พัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การประเมิน (Quality Assessment) และรับรองคุณภาพ (Quality Accreditation)

6. เตรียมการเพื่อรับการประเมินจากสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา

- จัดเตรียมหลักฐาน และข้อมูลต่าง ๆ ตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อรับการประเมินจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา
- ถ้าได้รับการรับรอง และได้ใบรับรอง สถานศึกษารักษามาตรฐานคุณภาพให้คงไว้และรายงานผลการประเมิน
- ถ้ายังไม่ได้รับการรับรอง สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไข และขอรับการประเมินใหม่ ตามเวลาที่กำหนด

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ (AUN-QA)

ในส่วนนี้เป็นการทำความเข้าใจกับระบบ AUN-QA เบื้องต้น เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดหลักการ และแนวทางการดำเนินการต่าง ๆ โดยข้อมูลที่นำเสนอเป็นข้อมูลที่สรุปได้จากเนื้อหาที่นำเสนอในการอบรม AUN-QA และเอกสารประกอบการอบรมต่าง ๆ (สืบค้นจากคู่มือการเขียน ดาวิชา ศรีธัญรัตน์. (2559) AUN – QA Guidebook โครงการพัฒนาแนวทางการเขียนรายงาน AUN – QA . สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.) ซึ่งทาง AUN จะจัดอบรม AUN-QA ในภาพรวมทั้งหมด 2 ครั้ง ได้แก่

- 1) AUN-QA Training Course for Accomplishing Programme Assessment (Tier 1) เป็นการแนะนำเกณฑ์และกระบวนการประเมิน รวมทั้งเตรียมความพร้อมสำหรับหน่วยงานในการเตรียมรายงานการประเมินตนเอง (SAR)
- 2) AUN-QA Assessor Training Workshop (Tier 2) เป็นการอบรมผู้ประเมินตามเกณฑ์ AUN-QA AUN-QA นั้นเป็นระบบการรับรองคุณภาพและมาตรฐานระดับหลักสูตร เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล โดยวัตถุประสงค์หลักของ AUN-QA นั้น ได้แก่

- เพื่อการพัฒนาหลักสูตรให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในกลุ่มประเทศอาเซียน
- เพื่อเป็นมาตรฐานในการแลกเปลี่ยนผู้เรียนระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน
- เพื่อมุ่งสู่การเพิ่มคุณภาพการจัดการเรียนรู้ของผู้เรียน อาจารย์ และบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา
- เพื่อสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานด้านคุณภาพการศึกษาในเขตภูมิภาคอื่น เพื่อให้กรอบมาตรฐานคุณภาพระดับอุดมศึกษามีความสอดคล้องกัน
- เพื่อยกระดับความเชี่ยวชาญในด้านการประกันคุณภาพของกลุ่มประเทศอาเซียน

จากที่กล่าวข้างต้นนั้นจะเห็นได้ว่า AUN-QA นั้นเป็นแนวทางที่สามารถนำหลักสูตรสู่ความเป็นสากล หรือ Internalization ได้

หลักการและเหตุผลของ AUN-QA นั้น มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับ 8 ประการ ได้แก่

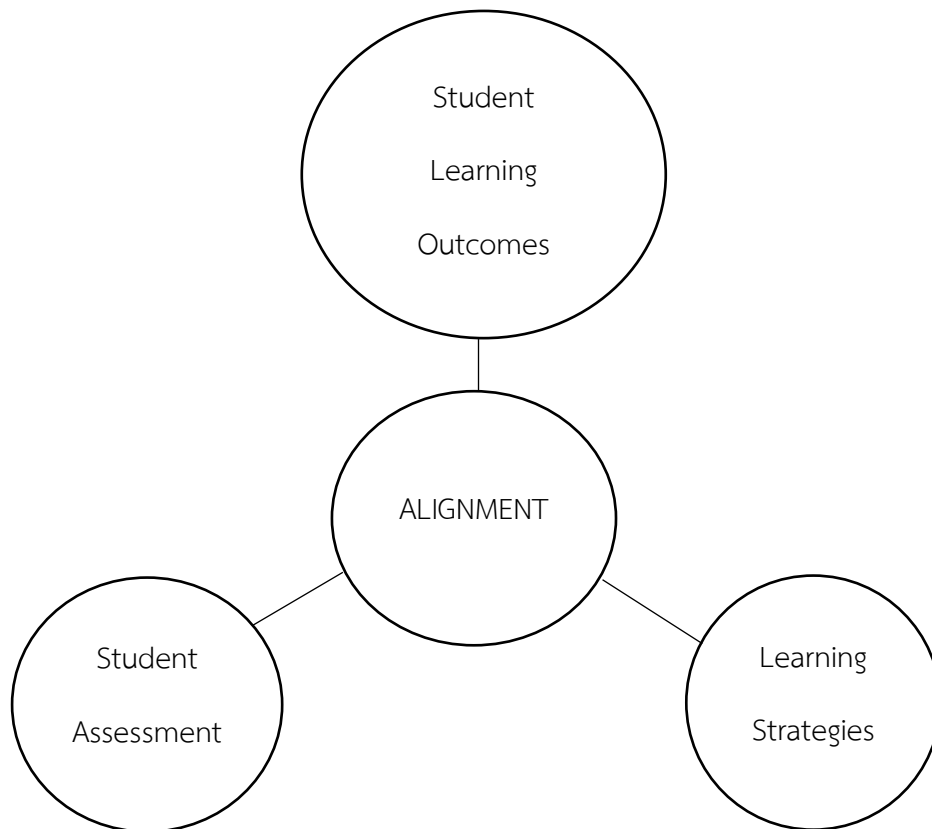
- 1) คุณภาพของบัณฑิต
- 2) ความคาดหวังของตลาดแรงงาน
- 3) การสร้างความเป็นสากลให้กับสายอาชีพ และการมุ่งสู่ความเป็นโลกาภิวัตน์ (Globalization)
- 4) การปกป้องลูกค้า หรือผู้ใช้บัณฑิต
- 5) การขยายขอบเขตการศึกษาจากมหาวิทยาลัยชั้นนำสู่การอุดมศึกษาในระดับมวลชน
- 6) การตอบสนองต่อความต้องการของสังคม
- 7) การให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับคุณภาพของการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

## 8) การสร้างโอกาสในการแลกเปลี่ยนผู้เรียนและความร่วมมือระหว่างประเทศ

หลักการสำคัญของ AUN-QA นั้นได้แก่การมุ่งเน้นให้เกิดการจัดการศึกษาแบบมุ่งเน้นผลลัพธ์การเรียนรู้หรือ Outcome-Based Learning กล่าวคือ มุ่งเน้นการพิจารณาการออกแบบผลลัพธ์จากการเรียนรู้ และการออกแบบกระบวนการต่าง ๆ เพื่อมุ่งสู่ผลลัพธ์ดังกล่าวอย่างเป็นระบบ โดยระบบการดำเนินการของ AUN-QA นั้นมีใจความสำคัญของการดำเนินการโดยสรุปดังนี้

- เป้าหมายเป็นไปเพื่อการพัฒนา (มิใช่การประเมินเพียงให้ได้คะแนน)
- พิจารณาผลสำเร็จของหลักสูตรที่เห็นแนวโน้มดีขึ้นในช่วงอย่างน้อย 3-5 ปี (หรือจบแล้ว 3-5 รุ่น)
- การตรวจประเมินไม่มีเกณฑ์ในรูปแบบของตัวเลขขั้นต่ำ แต่เน้นการพิจารณาตามบริบท
- เน้นการวางแผนหลักสูตรที่มีความสอดคล้องกัน
- ประกอบด้วย 11 เกณฑ์ 62 เกณฑ์ย่อย
- คะแนนประเมินเต็ม 7 คะแนน ผ่านที่ 4 คะแนน ในปัจจุบันยังไม่มีหลักสูตรใดที่ได้รับคะแนนระดับ 7
- หลักสูตรที่สมัครเข้ารับการประเมินนั้นเป็นได้ทั้งหลักสูตรที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอน และหลักสูตรที่เปิดการเรียนการสอนด้วยภาษาไทยหรือภาษาอื่น ๆ ก็เพียงแต่ต้องดำเนินการการประเมินด้วยภาษาอังกฤษเท่านั้น ได้แก่ การเขียนรายงานการประเมินตนเองเป็นภาษาอังกฤษและแปลเอกสารแนบที่จำเป็นเป็นภาษาอังกฤษ

ภาพต่อไปนี้อาจสรุปแนวคิดของ AUN-QA ได้ กล่าวคือ AUN-QA มุ่งเน้นการเชื่อมโยงและสอดคล้องกันระหว่างการออกแบบเป้าหมายการเรียนรู้ของผู้เรียน (Expected Learning Outcomes) การออกแบบกลยุทธ์การเรียนการสอน (Learning Strategies) และการออกแบบการประเมินผลการเรียนรู้ (Student Assessment)



ภาพที่ 2.3 สรุปแนวคิดของ AUN-QA

ที่มา : ดาวิชา ศรีธัญรัตน์ . (2559) . AUN – QA Guidebook โครงการพัฒนาแนวทางการเขียนรายงาน AUN – QA. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ .

จากภาพจะเห็นได้ว่า AUN-QA มุ่งเน้นให้หลักสูตรมีความสอดคล้องระหว่างการออกแบบเป้าหมายการเรียนรู้ของผู้เรียน การออกแบบกลยุทธ์การเรียนการสอน และการออกแบบการประเมินผลการเรียนรู้ หรืออาจกล่าวได้ว่ามุ่งเน้นการดำเนินการอย่างเป็นระบบนั่นเอง หากหลักสูตรมีการพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ และวางแผนการดำเนินการ ตลอดจนบริหารหลักสูตรอย่างเป็นระบบแล้ว หลักสูตรย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รอบด้าน ไม่เพียงแต่ผู้เรียนและผู้ใช้บัณฑิตเท่านั้น แต่ยังรวมถึงผู้สอน สถาบัน รวมถึงหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ อีกด้วย

การดำเนินการอย่างเป็นระบบนี้เองยังก่อให้เกิดประโยชน์กับคณะที่ดำเนินการหลักสูตรนั้น ๆ อีกด้วย กล่าวคือ เมื่อคณะดำเนินการพัฒนาคุณภาพตามแนวทาง EdPEx หรือการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศแล้ว การดำเนินการบริหารหลักสูตรตามแนวทาง AUN-QA นั้นจะเป็นการส่งเสริมการพัฒนากระบวนการทำงานในด้านการจัดการเรียนการสอน ซึ่งเป็นหนึ่งในพันธกิจหลักของคณะอีกด้วย

ตารางที่ 2.1 รายละเอียดของแต่ละเกณฑ์ที่พึงพิจารณาที่มีความสำคัญดังต่อไปนี้

| เกณฑ์                              | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Expected Learning Outcome       | มีการสร้างผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง อย่างชัดเจนและแปลงลงสู่หลักสูตร, สนับสนุนให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต, ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังครอบคลุมความรู้และทักษะทั่วไปและเฉพาะทาง และสะท้อนถึงความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2. Programme Specification         | ข้อมูลเฉพาะของหลักสูตรมีความเชื่อมโยงกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง และแสดงวิธีการได้มาซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าว รวมถึงมีการสื่อสารข้อมูลของหลักสูตรไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3. Programme Structure and Content | โครงสร้างและเนื้อหาของหลักสูตรมีความสมดุลระหว่างความรู้และทักษะทั่วไปและเฉพาะทาง สะท้อนถึงวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยวิชาแต่ละวิชาเชื่อมโยงกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง มีการบูรณาการระหว่างวิชา แสดงให้เห็นถึงความกว้างและความลึกของเนื้อหา และมีรายละเอียดวิชาพื้นฐาน วิชาชั้นกลาง วิชาเฉพาะทาง และ Project Thesis หรือ Dissertation                                                                                                                                                          |
| 4. Teaching and Learning Strategy  | คณะหรือภาควิชาแสดงให้เห็นถึงกลยุทธ์การสอนและการเรียนอย่างชัดเจน สามารถทำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และใช้ความรู้ดังกล่าวในเชิงวิชาการได้ และมุ่งเน้นให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5. Student Assessment              | การประเมินผู้เรียนเริ่มตั้งแต่กระบวนการรับรู้ผู้เรียน ขณะเรียน และการสอบเพื่อจบการศึกษา โดยมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน มีวิธีการประเมินที่หลากหลาย ชัดเจน และเป็นที่ยอมรับ ครอบคลุมทุกจุดประสงค์การเรียนรู้ และมีมาตรฐาน รวมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6. Academic Staff Quality          | มีการวางแผนบุคลากรทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีการกำหนดสัดส่วนภาระงาน มีการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร และระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน มีจำนวนเหมาะสมและเพียงพอสำหรับหลักสูตร มีการรับสมัคร และเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม มีการกำหนดบทบาทและความสัมพันธ์ของบุคลากรอย่างชัดเจน การจัดสรรงานมีความเหมาะสมกับคุณสมบัติ ประสบการณ์ และทักษะ ภาระงานและแรงจูงใจสนับสนุนคุณภาพการเรียนการสอน มีกฎระเบียบที่มีมาตรฐาน มีการวางแผนการเลิกจ้างและการเกษียณอายุ |

| เกณฑ์                            | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7. Support Staff Quality         | มีการวางแผนบุคลากรทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีระบบการสรรหาคัดเลือก การมอบหมายงาน เลื่อนขั้น/ตำแหน่งที่ชัดเจนและได้รับการสื่อสารให้บุคลากรทราบและมีระบบการฝึกอบรมและพัฒนา ตลอดจนระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ บุคลากรที่ให้บริการในห้องสมุด ห้องปฏิบัติการศูนย์คอมพิวเตอร์ และการให้บริการผู้เรียน มีความรู้ความสามารถและมีจำนวนเพียงพอที่จะให้บริการในระดับที่ทำให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจ                           |
| 8. Student Quality and Support   | หลักสูตรมีนโยบายการรับผู้เรียนที่ชัดเจน มีกระบวนการรับผู้เรียนที่เหมาะสม มีการจัดการเรียนการสอนตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร มีระบบการติดตามความก้าวหน้าของผู้เรียน มีกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่เหมาะสม มีการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ การวิจัยและคุณภาพชีวิตโดยรวม                                                                                                                                                                           |
| 9. Facilities and Infrastructure | หลักสูตรมีทรัพยากรทางกายภาพที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ได้แก่ มีห้องที่ใช้จัดการเรียนการสอนอย่างเหมาะสม มีห้องสมุด ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ตที่เพียงพอและมีฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ทันสมัย มีการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัย                                                                                                                                                                                                     |
| 10. Quality Enhancement          | หลักสูตรได้รับการทบทวนและพัฒนาปรับปรุงโดยใช้ข้อมูลและผลสะท้อนกลับจากทั้งผู้เรียน ผู้สอน ศิษย์เก่า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากอุตสาหกรรมหรือสายอาชีพนั้น ๆ โดยมีระบบการรับฟังผลสะท้อนกลับที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังมีการนำผลงานวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการเรียนการสอน                                                                                                                                                                                                       |
| 11. Output                       | หลักสูตรมีการประเมินและเทียบเคียงคุณภาพของผู้จบการศึกษาได้แก่ อัตราการจบของผู้เรียนอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ และอัตราการลาออกกลางคันอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เวลาเฉลี่ยที่ผู้เรียนจบ อัตราการจ้างงาน กิจกรรมการวิจัยของผู้เรียนได้รับการประเมินและเทียบเคียง ความพึงพอใจของผู้เรียน บุคลากร ศิษย์เก่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ได้รับการประเมินและเทียบเคียงอย่างเป็นระบบ และหลักสูตรสามารถบรรลุตามผลการเรียนรู้ที่คาดหวังและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ |

### การใช้เกณฑ์ AUN-QA และการเขียนรายงาน

#### - เกณฑ์การพิจารณาตามแนวทาง AUN-QA

ในระบบ AUN-QA นั้นประกอบด้วยด้วยเกณฑ์เกณฑ์การพิจารณา 11 ข้อด้วยกันดังต่อไปนี้

1. Expected Learning Outcomes หมายถึง ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง
2. Programme Specification หมายถึง ข้อกำหนดของหลักสูตร
3. Programme Structure and Content หมายถึง โครงสร้างและเนื้อหาของหลักสูตร
4. Teaching and Learning Strategy หมายถึง กลยุทธ์การเรียนการสอน
5. Student Assessment หมายถึง การประเมินผู้เรียน
6. Academic Staff Quality หมายถึง คุณภาพบุคลากรสายวิชาการ
7. Support Staff Quality หมายถึง คุณภาพบุคลากรสายสนับสนุน
8. Student Quality and Support หมายถึง คุณภาพผู้เรียนและการสนับสนุนผู้เรียน

- 9. Facilities and Infrastructure หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐาน
- 10. Quality Enhancement หมายถึง การพัฒนาคุณภาพ
- 11. Output หมายถึง ผลผลิต

เกณฑ์ทั้ง 11 ข้อนี้ใช้สำหรับการพิจารณาหลักสูตรในทุกสาขาวิชา อย่างไรก็ตามจะมีการพิจารณาบริบทของแต่ละหลักสูตรประกอบด้วยเสมอ

แต่ละเกณฑ์หลักจะประกอบด้วยเกณฑ์ย่อย ๆ ซึ่งมีจำนวนไม่เท่ากันในแต่ละข้อของเกณฑ์หลัก โดยรวมแล้วระบบ AUN-QA ประกอบด้วยเกณฑ์หลัก 11 ข้อและเกณฑ์ย่อยจำนวน 62 ข้อ นอกจากนี้ AUN-QA ยังได้ระบุนายการ Checklist ที่หลักสูตรควรพิจารณาดำเนินการและนำเสนอในรายงานการประเมินตนเองหรือ SAR ไว้ด้วย

ตารางที่ 2.2 จำนวนเกณฑ์ย่อยภายใต้แต่ละเกณฑ์หลัก

| เกณฑ์ AUN-QA                       | เกณฑ์ย่อย | จำนวน Checklist |
|------------------------------------|-----------|-----------------|
| 1. Expected Learning Outcomes      | 4         | 3               |
| 2. Programme Specification         | 2         | 3               |
| 3. Programme Structure and Content | 6         | 3               |
| 4. Teaching and Learning Strategy  | 6         | 3               |
| 5. Student Assessment              | 8         | 5               |
| 6. Academic Staff Quality          | 10        | 7               |
| 7. Support Staff Quality           | 5         | 5               |
| 8. Student Quality and Support     | 5         | 5               |
| 9. Facilities and Infrastructure   | 7         | 5               |
| 10. Quality Enhancement            | 6         | 6               |
| 11. Output                         | 3         | 5               |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>62</b> | <b>50</b>       |

แต่ละเกณฑ์นั้นมีจุดเน้นที่แตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้  
 เกณฑ์ข้อที่ 1 4 5 8 10 เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเรียนการสอน  
 เกณฑ์ข้อที่ 2 3 เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านหลักสูตร  
 เกณฑ์ข้อที่ 6 7 เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล  
 เกณฑ์ข้อที่ 8 9 เกี่ยวกับการบริหารจัดการสนับสนุนให้ผู้เรียน  
 เกณฑ์ข้อที่ 11 เกี่ยวกับการผลลัพธ์การดำเนินงานของหลักสูตร

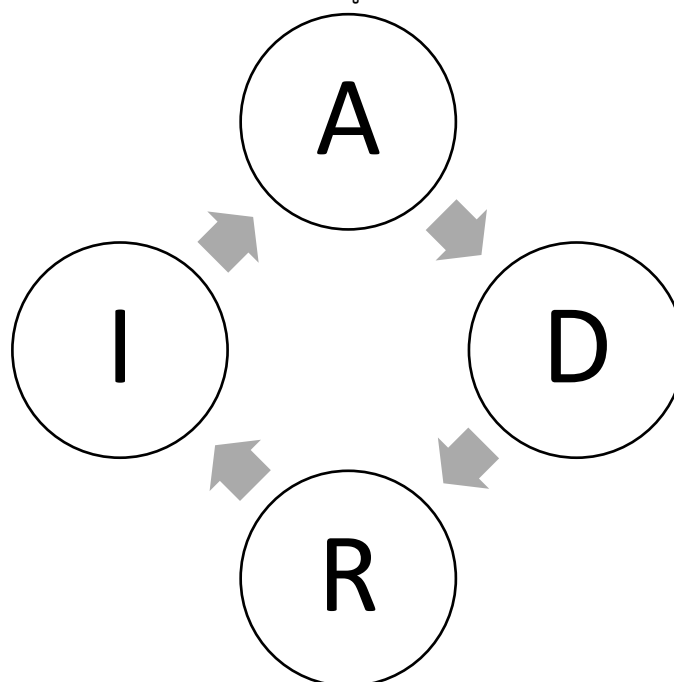
## ADRI Approach

Approach

Deployment

Results

Improvement



ภาพที่ 2.4 ระบบ ADRI Approach

ที่มา : ดาวิชา ศรีธัญรัตน์ . (2559) . AUN – QA Guidebook โครงการพัฒนาแนวทางการเขียนรายงาน  
 AUN – QA . สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ .

AUN-QA นั้นเน้นการดำเนินการที่เป็นระบบ (Systematic) หมายถึง การดำเนินการต่าง ๆ ของหลักสูตรนั้นมีการวางแผนอย่างรอบคอบตามบริบทของหลักสูตร มีการดำเนินการตามแผน มีการประเมินผล การดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้ทราบผลลัพธ์ที่ชัดเจน และนำผลลัพธ์นั้นมาเป็นแนวทางการพัฒนาการดำเนินการต่อไป โดย AUN-QA กล่าวถึงวงจรการดำเนินการและพัฒนาดังกล่าว ADRI (Approach-Deployment-Result-Improvement) ซึ่งโดยทั่วไปแล้วมักคุ้นเคยกับแนวคิดนี้ในรูปแบบของ PDCA (Plan-Do-Check-Act)

เมื่อเป็นเช่นนั้นแล้วการที่จะพัฒนาคุณภาพหลักสูตรตามแนวทาง AUN-QA ผู้บริหารและผู้ดำเนินการหลักสูตรพึงพิจารณาสร้างระบบการดำเนินการตามแนวทาง ADRI หรือ PDCA ในทุก ๆ กระบวนการ หรือ หากต้องการพิจารณาตามเกณฑ์ทั้ง 11 ข้อ เป็นหลักในการดำเนินการ ก็ควรจะดำเนินการให้ครบวงจร ADRI หรือ PDCA ในทุก ๆ ข้อที่เกณฑ์กำหนด ได้แก่ การ(Approach)มีการวางแผนหรือแนวทางที่วางไว้ (Deployment) มีการวัดประเมินผลการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้สามารถระบุผลลัพธ์ของการดำเนินการได้อย่างชัดเจน (Result) และมีการนำผลการประเมินนั้นมาพัฒนาแผนการ แนวทาง และการดำเนินการ (Improvement)

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2542) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ ดังนี้

1) ความหมายของการรับรู้มนุษย์ทุกคนนั้นมีความสามารถโดยธรรมชาติที่จะรู้สึกใน รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส หรือที่เรียกกันว่า สัมผัสทั้ง 5 ได้ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต้องมีสิ่งเร้าภายนอก (Outside Stimuli) นอกจากนั้นยังมีสิ่งเร้าภายใน (Inside Stimuli) จากการที่บุคคลรู้สึกในสิ่งเร้า ต่างๆ รอบๆ ตัว เท่ากับว่า ความรู้สึกนั้น ได้ส่งข้อมูลดิบ (Raw Data) เข้าสู่ประสาททั้ง 5 จากนั้นก็จะเป็นการตีความหมายในข้อมูลดิบ แล้วจึงเกิดการรับรู้หรือ จิตภาพ (Perception) ขึ้น ดังนั้นกระบวนการการรับรู้จึงเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ที่ สลับซับซ้อนของการคัดเลือก (Selection) การจัดระเบียบ (Organization) และการตีความ (Interpretation) ข้อมูลดิบต่างๆ หรือความรู้สึกต่างๆ ของบุคคลบุคคลหนึ่ง

2) กระบวนการของการรับรู้มีกระบวนการย่อยที่ สลับซับซ้อนซึ่งอาจแบ่งออกได้เป็นกระบวนการย่อย ได้ 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) หมายถึงสิ่งเร้า หรือสถานการณ์ สิ่งเร้าก็คือ การเร้าทางประสาทสัมผัส ส่วนสถานการณ์ต่างๆ นั้นอาจเป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) หรือสภาพแวดล้อมทางสังคมวัฒนธรรม (Sociocultural Environment)

ขั้นตอนที่ 2 การเผชิญหน้า (Confrontation) อาจกล่าวได้ว่า การรับรู้ของบุคคลเริ่มขึ้นเมื่อบุคคลนั้น ได้เผชิญหน้ากับสิ่งเร้าทางกายภาพอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะการรับรู้ในสิ่งเร้าทางกายภาพของบุคคลนั้น จะ เป็นไปได้มากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับตัวกรองความรู้สึก (Sensory Filters) ของบุคคลนั้นๆ

ขั้นตอนที่ 3 การคัดเลือก (Selection) บุคคลจะเลือกให้ความสนใจในสิ่งแวดล้อม ภายนอกอย่างใด อย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างตามทักษะของบุคคลนั้นปรากฏปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคัดเลือกนั้นคือ ลักษณะของ สิ่งเร้าประการหนึ่ง และลักษณะของผู้ทำการคัดเลือกอีกประการหนึ่ง

ขั้นตอนที่ 4 การจัดระเบียบของการรับรู้ (Perceptual Organization) เพื่อจะเป็นการปูทางให้ ขั้นตอนที่จะเกิดขึ้นต่อไป มีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อการจัดระเบียบของการรับรู้ในสิ่งเร้าของบุคคล โดยทั่วไป ได้แก่ ความคล้ายคลึงกัน (Similarity) ระยะใกล้ไกล (Proximity in Space) ความเร็วช้า (Proximity in Time) ของสิ่งเร้า หรือสิ่งที่ถูกรับรู้

ขั้นตอนที่ 5 การตีความ (Interpretation) ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดในบรรดาขั้นตอนทั้งหลาย และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตีความ ก็คือลักษณะของสิ่งเร้า และลักษณะส่วนตัวของบุคคลผู้นั้น

3) ปัจจัยของการเลือกที่จะรับรู้บุคคลจะรับรู้ต่างกันด้วย 2 ปัจจัยที่สำคัญ คือ ปัจจัยภายนอก และ ปัจจัยความสนใจภายใน (Norman, 1966)

4) อุปสรรคของการรับรู้

4.1) ตัวแบบ (Stereotype) จะทำให้เกิดการบิดเบือนในการรับรู้ลักษณะโดยเฉพาะของ บุคคลหรือวัตถุ หรือสิ่งที่กำลังพิจารณานั้นอาจถูกมองข้ามไปได้

4.2) ผลกระทบ (Halo Effect) เป็นแนวโน้มของการที่บุคคล

นำเอาลักษณะอย่างหนึ่งหรือจุดใดจุดหนึ่งของบุคคลหนึ่งมาเป็นตัวประเมินลักษณะโดยทั้งหมดของบุคคลนั้น

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการวางแผน และกระบวนการจัดการของผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษาที่จะรับประกันให้สังคมเชื่อมั่นว่า จะพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ครบถ้วน ตามมาตรฐานคุณภาพที่ระบุไว้ในหลักสูตร และตรงตามความมุ่งหวังของสังคม มีแนวคิดดังนี้

2.4.1 เช้มทอง ศิริแสงเลิศ (2540) ได้กล่าวไว้ว่า การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการของความร่วมมือที่จะ นำความสามารถที่มีอยู่ของบุคคลหรือกลุ่มคนเข้าไปเกี่ยวข้องมาใช้ โดยการร่วมกันคิดร่วมกันทำและร่วมกัน ประเมินผลในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งเป็นกระทำการร่วมกันด้วยความสมัครใจ หรือตามบทบาทหน้าที่ โดย การใช้ความรู้ความสามารถและทรัพยากรร่วมกันในการพัฒนาเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์และรับ ผลประโยชน์ร่วมกัน

2.4.2 เช้มทอง ศิริแสงเลิศ (2540) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของการมีส่วนร่วม สิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะ ทำให้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษามีประสิทธิผลก็คือ ความร่วมมือร่วมใจและการมีส่วนร่วม ของบุคลากรในสถานศึกษา ตั้งแต่ขั้นพื้นฐานที่สุดคือ การร่วมรับรู้ไปจนถึงร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมทำ และ ร่วมตรวจสอบ

2.4.3 พรทิพย์ รักบุรี (2546) ได้สรุปไว้ว่า รูปแบบการมีส่วนร่วมคือมีส่วนร่วมในองค์การหนึ่งๆ สามารถเลือกใช้ การมีส่วนร่วมได้หลายรูปแบบ เพื่อให้สอดคล้องตามความเหมาะสมกับพนักงาน เวลา สถานการณ์ ลักษณะผู้นำในองค์การที่จะกระจายอำนาจ และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม รูปแบบการมี ส่วนร่วม คือ การแสดงออกต่อกิจกรรมต่างๆ โดยตรงของแต่ละบุคคล โดยเข้าร่วมในกิจกรรมนั้นบ่อยครั้งหรือ ต่อเนื่องตลอดระยะเวลาของการดำเนินกิจกรรม ซึ่งแสดงออกในรูปของการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ และร่วมประเมินผล

2.4.4 ธรรมรส โชติคุณุช (2546) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของการบริหารโดยการมี ส่วนร่วมไว้ คือ เมื่อผู้ร่วมงานใดมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการเปลี่ยนแปลง เขาจะยอมรับการเปลี่ยนแปลง แทนที่จะต่อต้าน การเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา กับ ผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีความราบรื่น มากขึ้นความไม่พอใจและการร้องทุกข์จะน้อยลง ความผูกพันของบุคลากรกับองค์กรจะรู้สึกผูกพันมากขึ้น บุคลากรจะไว้วางใจฝ่ายบริหารมากขึ้น การบริหารผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีความง่ายขึ้น เพราะผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และไว้วางใจฝ่ายบริหารมากขึ้น การตัดสินใจทางการบริหารมีคุณภาพดีขึ้น การ ติดต่อกสื่อสารระหว่างองค์กรระดับสูงกับองค์กรระดับต่ำดีขึ้น ก่อให้เกิดการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. พนิดา วัชรรังษี (บทคัดย่อ : 2556) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้และการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรระดับอุดมศึกษา เขตถนนทพบุรี มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ

1. ศึกษาการรับรู้ และการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรระดับอุดมศึกษา เขตถนนทพบุรี เป็นการศึกษารับรู้ และการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา โดยยึดตามตัวบ่งชี้ และตามเกณฑ์การของสำนักงานการอุดมศึกษา(สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของสถาบันระดับอุดมศึกษา เขตถนนทพบุรี 5 สถาบัน ได้แก่ คณาจารย์ เจ้าหน้าที่สนับสนุนการสอนของสถาบัน ดังนี้ 1) มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ 2) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 3) สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ 4) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และ 5) สถาบันพระบรมราชชนก (วิทยาลัยราชชนนี) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การแทนค่าสูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่มีความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จำนวนแบบสอบถามจำนวน 321 ชุด ซึ่งวิเคราะห์เปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับ การรับรู้ และการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรระดับอุดมศึกษา เขตถนนทพบุรี โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้การประกันคุณภาพ ด้านการศึกษาการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการตรวจสอบงานการประกันคุณภาพการศึกษา และด้านการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษามาวางแผนพัฒนา โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference) และวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรระดับอุดมศึกษา เขตถนนทพบุรี 2) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วม การประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรระดับอุดมศึกษา เขตถนนทพบุรี 3) เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ และการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรระดับอุดมศึกษา เขตถนนทพบุรี โดยจำแนกตาม ปัจจัยบุคคล ผลการวิจัย พบว่า บุคลากร สถาบันอุดมศึกษาเอกชน เขตถนนทพบุรี ที่มีความคิดเห็นต่อการรับรู้ และการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรระดับอุดมศึกษา เขตถนนทพบุรี โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็น เพศชาย มากกว่าเพศหญิง และเพศชาย มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรระดับอุดมศึกษา มากกว่าเพศหญิง และบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด ส่วนบุคลากรระดับอุดมศึกษาที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอกมีการรับรู้ และการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด และสถานที่ทำงานต่างกัน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน โดยพบว่าตำแหน่งงานที่ต่างกัน ส่งผลให้บุคลากรมีความเห็นของการรับรู้ และการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา แตกต่างกัน ซึ่งบุคลากรระดับอุดมศึกษา เขตถนนทพบุรี มีการรับรู้ และการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีอายุน้อยกว่า 1 ปีมีการรับรู้และการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่ากลุ่มอื่น ๆ และเมื่อเปรียบเทียบการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรระดับอุดมศึกษา เขตถนนทพบุรี จำแนกตามอายุงาน พบว่า การรับรู้และการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา เท่านั้นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านการรับรู้ การประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรระดับอุดมศึกษา เขตถนนทพบุรี มีความเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการมีส่วนร่วมการประกัน

คุณภาพการศึกษา เขตชนบทบุรี มีความเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบุคลากรระดับอุดมศึกษา เขตชนบทบุรี ที่จำแนกตาม เพศ พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ แสดงว่าความแตกต่างด้านเพศมีผลต่อการรับรู้ และการมีส่วนร่วมกับการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตาม อายุ พบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ แสดงว่าความแตกต่างด้านอายุไม่มีผลต่อการรับรู้และการมีส่วนร่วมกับการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ แสดงว่าความแตกต่างด้านระดับการศึกษามีผลต่อการรับรู้และการมีส่วนร่วมกับการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตาม สถานที่ทำงาน พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ แสดงว่า บุคลากรที่มีสถานที่ทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้และการมีส่วนร่วมกับการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ แสดงว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้และการมีส่วนร่วมกับการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตาม อายุงาน พบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ แสดงว่า ความแตกต่างด้านอายุงาน มีผลต่อการรับรู้และการมีส่วนร่วมกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2. พนิดา วัชรรังษี และพัชร พิธิ์ (บทคัดย่อ : 2558) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้และการมีส่วนร่วมกับการประกันคุณภาพการศึกษาของอาจารย์คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ และคณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยราชพฤกษ์ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาระดับการรับรู้และมีส่วนร่วมกับการประกันคุณภาพฯ ของประชากร เปรียบเทียบระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับระดับการรับรู้และระดับการมีส่วนร่วมของประชากร และการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และการมีส่วนร่วมโดยประชากร คือ อาจารย์คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ และอาจารย์คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยราชพฤกษ์ รวม 103 คน การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละของตัวแปร ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแปรปรวน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับการรับรู้ การประกันคุณภาพฯ โดยรวมและรายองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก โดยองค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิตมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและองค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ส่วนระดับการมีส่วนร่วมกับการประกันคุณภาพฯ โดยรวมและรายองค์ประกอบ อยู่ในระดับมาก โดยองค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลกับระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมกับการประกันคุณภาพฯ พบว่าทั้งระดับการรับรู้และระดับการมีส่วนร่วมกับการประกันคุณภาพฯ เพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาเอกมากกว่าปริญญาโท มีตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์มากกว่าอาจารย์ มีเพียงองค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ ผู้มีตำแหน่งอาจารย์มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้มากกว่าผู้ช่วยศาสตราจารย์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และการมีส่วนร่วมกับการประกันคุณภาพฯ โดยรวมและทุกองค์ประกอบ มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีทิศทางเดียวกัน ยกเว้นองค์ประกอบที่ 4 การวิจัยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง โดยองค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ มีค่าความสัมพันธ์สูงที่สุดและองค์ประกอบที่ 4 การวิจัย มีค่าความสัมพันธ์ต่ำที่สุด

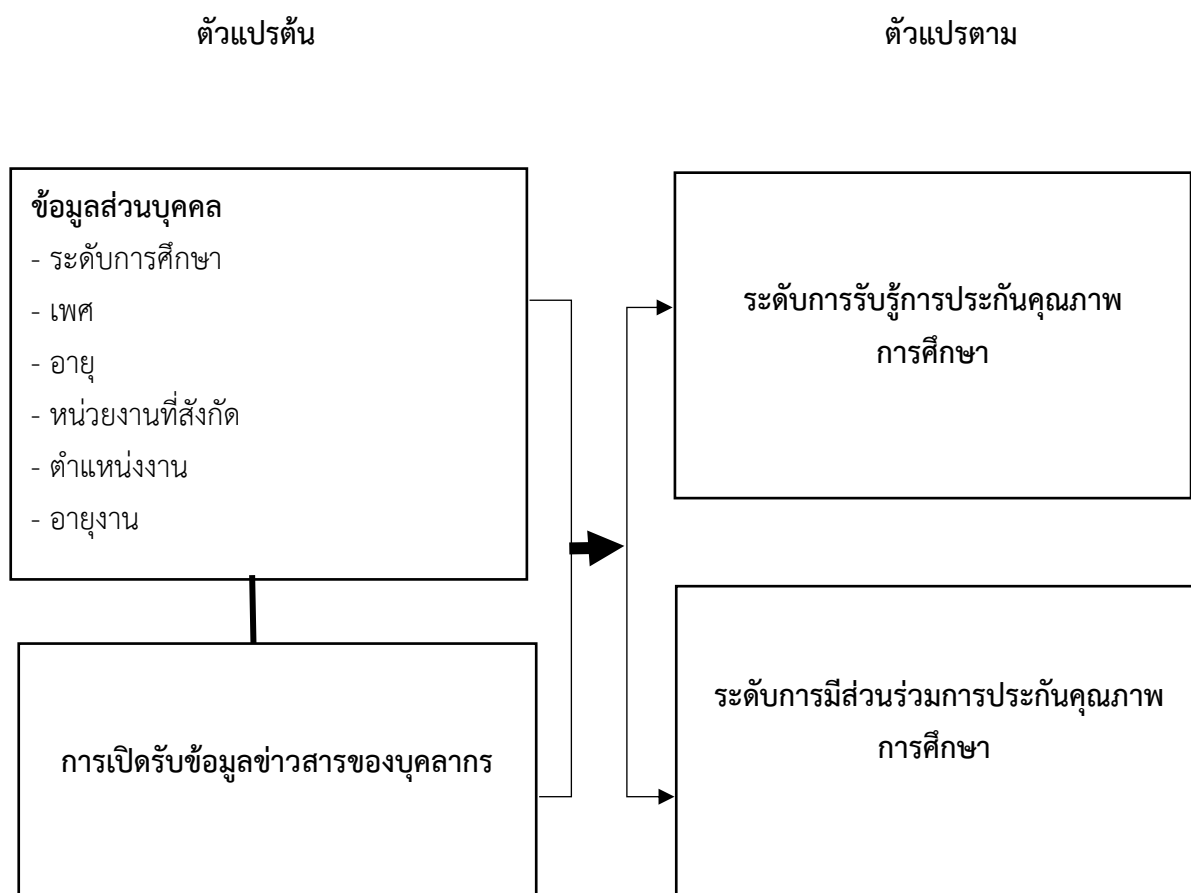
3. กชกร ดาราพาณิชย์ และกุสุมา คำพิทักษ์ (บทคัดย่อ : 2555) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ การมีส่วนร่วมและการยอมรับของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับการรับรู้และมีส่วนร่วมของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อศึกษาการเปิดรับข้อมูลข่าวสารกับระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมกับการยอมรับของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา กลุ่ม

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบ สมมติฐานคือ Independent Samples t-test, One-way ANOVA และ Pearson's product moment correlation ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์การปฏิบัติงาน 11-15 ปี ตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ สังกัดคณะ/วิทยาลัย ปฏิบัติงานสายวิชาการ รับข้อมูลการประกันคุณภาพจากสำนักงานประกันคุณภาพ ผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ ทาง Website ติดตามข่าวประชาสัมพันธ์ 1 ครั้ง/เดือนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด สายงานที่ปฏิบัติ มีระดับการรับรู้ การมีส่วนร่วมและการยอมรับแตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กับการยอมรับและความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมกับการยอมรับมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ 0.604 และ 0.564 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### 3.1 กรอบแนวคิด



#### สมมติฐานการวิจัย

- ข้อที่ 1.1 ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน  
ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน
- ข้อที่ 1.2 เพศ ที่ต่างกัน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน  
เพศ ที่ต่างกัน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน
- ข้อที่ 1.3 อายุ ที่ต่างกัน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน  
อายุ ที่ต่างกัน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน
- ข้อที่ 1.4 หน่วยงานที่สังกัด ที่ต่างกัน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน  
หน่วยงานที่สังกัด ที่ต่างกัน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน
- ข้อที่ 1.5 ตำแหน่งงาน ที่ต่างกัน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน  
ตำแหน่งงาน ที่ต่างกัน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน
- ข้อที่ 1.6 อายุงาน ที่ต่างกัน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน  
อายุงาน ที่ต่างกัน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

การวิจัยเรื่อง การรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพ การศึกษา วิทยาลัยฯ สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

### 3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมเองโดยตรง ซึ่งได้จากการสำรวจ โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 162 คน

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ค้นหาและรวบรวมจากตำราเรียน บทความและข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Sampling)

ประชากร ที่สนใจในการศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 162 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 22 มิถุนายน 2561)

กลุ่มตัวอย่าง ขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้โดยใช้ตารางสำเร็จรูป Krejcie, R.V., and Morgan (1970) ประชากรจำนวน 281 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 162 คน

ผู้วิจัยใช้ในการสุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากร คือ การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยแจกแบบสอบถาม แก่บุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะทั้งที่เป็น แบบสอบถามปลายเปิด (Open- end question) และแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended question) ประกอบด้วยข้อคำถาม 39 ข้อ แบ่งเป็น 5 ตอน ดังต่อไปนี้

**ตอนที่ 1** ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ คำถามข้อที่ 1 – 6 คือ ระดับการศึกษา เพศ อายุ หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน อายุงาน

**ตอนที่ 2** การเปิดรับข้อมูลข่าวสารของบุคลากร

- ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบการรับรองคุณภาพและมาตรฐานระดับหลักสูตร เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล (ASEAN University Network-Quality Assurance: AUN-QA)

**ตอนที่ 3** ระดับการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)

- การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) ได้แก่ คำถามข้อที่ 1 – 9

#### ตอนที่ 4 การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)

- ด้านการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) ได้แก่ คำถามข้อที่ 10 – 13
- ด้านปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) ได้แก่ คำถามข้อที่ 14 – 19
- ด้านการตรวจสอบงานการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) ได้แก่ คำถามข้อที่ 20 – 24
- ด้านการนำผลประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) มาปรับปรุงในการจัดการศึกษาของสถาบัน

ได้แก่ คำถามข้อที่ 25 – 30

#### ตอนที่ 5 คำถามปลายเปิด

- ท่านพบว่ามีปัญหาอะไรอีกบ้าง เกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)
- ข้อเสนอแนะในงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. นำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากที่ปรึกษาโครงการ เพื่อความสอดคล้องและความเหมาะสมของข้อคำถามรายข้อกับนิยามเชิงปฏิบัติการ (Item-Objective Congruence: IOC) รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงข้อคำถาม ผลการทดสอบพบว่า ได้ค่า IOC เกิน 0.5 ซึ่งคำถามสามารถนำไปใช้ได้

2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของที่ปรึกษาโครงการ แล้วไปทดลองเก็บข้อมูล (Try-Out) จากกลุ่มบุคลากรของสถาบัน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ไปหาคุณภาพของเครื่องมือโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient) เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ซึ่งข้อคำถามในแบบสอบถามควรมีค่าความเที่ยงตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ในการทดสอบพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.953

3. ทำการปรับปรุงแบบสอบถามและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

### 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้ง 5 ส่วนมีวิธีการวิเคราะห์ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของบุคลากร ส่วนที่ 3 ระดับการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) และส่วนที่ 4 การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) จากข้อมูลทั้ง 4 ส่วนดังกล่าวจะนำมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS for windows และจะนำมาอธิบายผลการวิเคราะห์ในรูปแบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ฐานนิยม (Mode) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนที่ 5 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของคำถามปลายเปิด

ในส่วนของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ระดับการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) และการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) จะใช้เทคนิคการวัด ความคิดเห็นแบบ Likert Scale โดยมีเกณฑ์กำหนดการใช้คะแนนดังนี้

### ระดับการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)

|                     |                   |
|---------------------|-------------------|
| การรับรู้มากที่สุด  | ให้คะแนนเท่ากับ 5 |
| การรับรู้มาก        | ให้คะแนนเท่ากับ 4 |
| การรับรู้ปานกลาง    | ให้คะแนนเท่ากับ 3 |
| การรับรู้น้อย       | ให้คะแนนเท่ากับ 2 |
| การรับรู้น้อยที่สุด | ให้คะแนนเท่ากับ 1 |

### การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)

|                         |                   |
|-------------------------|-------------------|
| การมีส่วนร่วมมากที่สุด  | ให้คะแนนเท่ากับ 5 |
| การมีส่วนร่วมมาก        | ให้คะแนนเท่ากับ 4 |
| การมีส่วนร่วมปานกลาง    | ให้คะแนนเท่ากับ 3 |
| การมีส่วนร่วมน้อย       | ให้คะแนนเท่ากับ 2 |
| การมีส่วนร่วมน้อยที่สุด | ให้คะแนนเท่ากับ 1 |

ผลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายโดยยึดหลักเกณฑ์

|                       |         |                                |
|-----------------------|---------|--------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 | หมายถึง | เห็นด้วย อยู่ในระดับมากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 | หมายถึง | เห็นด้วย อยู่ในระดับมาก        |
| ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 | หมายถึง | เห็นด้วย อยู่ในระดับปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 | หมายถึง | เห็นด้วย อยู่ในระดับน้อย       |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 | หมายถึง | เห็นด้วย อยู่ในระดับน้อยที่สุด |

และในส่วนที่เป็นปัญหาและข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ จะอธิบายผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

การแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์การประเมินผลโดยอิงเกณฑ์ หาค่าเฉลี่ยเมื่อทำการวิเคราะห์แปลผลที่กำหนด 5 ระดับ ซึ่งมีช่วงกว้างเท่าๆกัน และสามารถคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= (5-1)/5 \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น การแปลผลคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมาตรวัดแบบช่วง (Interval scale) มีเกณฑ์ ดังนี้

|                       |         |                       |
|-----------------------|---------|-----------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 | หมายถึง | อยู่ในระดับมากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 | หมายถึง | อยู่ในระดับมาก        |
| ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 | หมายถึง | อยู่ในระดับปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 | หมายถึง | อยู่ในระดับน้อย       |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 | หมายถึง | อยู่ในระดับน้อยที่สุด |

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย Mean ( $\bar{X}$ )
3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1. ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย 2 กลุ่ม ด้วย ค่า  $t$  (t-test)
2. ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ด้วย ค่า  $f$  (f-test)
3. ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษา กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2) เพื่อศึกษาการเปิดรับข้อมูลข่าวสารกับระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลการศึกษาและแบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

#### ผลการศึกษาการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา เพศ อายุ หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน อายุงาน ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 162 ตัวอย่าง ได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

#### ตอนที่ 4.1 ความถี่และร้อยละ ของการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป     | จำนวน<br>(n = 162) | ร้อยละ<br>(100.0) |
|------------------|--------------------|-------------------|
| ระดับการศึกษา    |                    |                   |
| ปริญญาตรี        | 94                 | 58.0              |
| ปริญญาโท         | 61                 | 37.7              |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 7                  | 4.3               |
| รวม              | 162                | 100.0             |

| ข้อมูลทั่วไป               |                        | จำนวน<br>(n = 162) | ร้อยละ<br>(100.0) |
|----------------------------|------------------------|--------------------|-------------------|
| เพศ                        | หญิง                   | 122                | 75.3              |
|                            | ชาย                    | 40                 | 24.7              |
|                            | รวม                    | 162                | 100.0             |
| อายุ                       | 31-40 ปี               | 78                 | 48.1              |
|                            | 26-30 ปี               | 31                 | 19.1              |
|                            | 41-50 ปี               | 26                 | 16.0              |
|                            | 50 ปีขึ้นไป            | 15                 | 9.3               |
|                            | 20 - 25 ปี             | 12                 | 7.4               |
|                            | รวม                    | 162                | 100.0             |
| หน่วยงาน                   | กองงานผู้บริหาร        | 44                 | 27.2              |
|                            | กองบริการการศึกษา      | 34                 | 21.0              |
|                            | กองคลังและพัสดุ        | 25                 | 15.4              |
|                            | กองบริหารทรัพยากรบุคคล | 21                 | 13.0              |
|                            | กองกลาง                | 21                 | 13.0              |
|                            | กองแผนงาน              | 11                 | 6.8               |
|                            | สำนักงานตรวจสอบภายใน   | 5                  | 3.0               |
|                            | สำนักงานสภาสถาบัน      | 1                  | 0.6               |
| รวม                        |                        | 162                | 100.0             |
| ตำแหน่งงาน                 |                        |                    |                   |
| เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |                        | 45                 | 27.1              |
| นักวิชาการศึกษา            |                        | 41                 | 26.0              |
| นักวิชาการเงินและบัญชี     |                        | 16                 | 9.9               |
| ผู้ปฏิบัติงานบริหาร        |                        | 16                 | 9.9               |
| บุคลากร                    |                        | 15                 | 9.3               |
| นักวิเคราะห์นโยบายและแผน   |                        | 13                 | 8.0               |
| นักวิชาการตรวจสอบภายใน     |                        | 5                  | 3.0               |
| นักวิชาการโสตทัศนศึกษา     |                        | 6                  | 3.7               |
| นิติกร                     |                        | 4                  | 2.5               |
| นักวิชาการพัสดุ            |                        | 1                  | 0.6               |
| รวม                        |                        | 162                | 100.0             |
| อายุงาน                    | มากกว่า 4 ปีขึ้นไป     | 107                | 66.0              |
|                            | 1 - 2 ปี               | 27                 | 16.7              |
|                            | 3 - 4 ปี               | 20                 | 12.3              |
|                            | น้อยกว่า 1 ปี          | 8                  | 4.9               |
|                            | รวม                    | 162                | 100.0             |

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ระดับการศึกษา** พบว่า ปริญญาตรี จำนวน 94 (ร้อยละ 58.0) ปริญญาโท จำนวน 61 (ร้อยละ 37.7) ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 (ร้อยละ 4.3) **เพศ** พบว่า ผู้หญิง จำนวน 122 (ร้อยละ 75.3) ผู้ชาย จำนวน 40 (ร้อยละ 24.7) **อายุ** พบว่า 31 - 40 ปี จำนวน 78 (ร้อยละ 48.1) 26 - 30 ปี จำนวน 31 (ร้อยละ 19.1) 41-50 ปี จำนวน 26 (ร้อยละ 66.0) 50 ปีขึ้นไป จำนวน 15 (ร้อยละ 9.3) 20 - 25 ปี จำนวน 12 (ร้อยละ 7.4) **หน่วยงาน** กองงานผู้บริหาร จำนวน 44 (ร้อยละ 27.2) กองบริการการศึกษา จำนวน 34 (ร้อยละ 21.0) กองคลังและพัสดุ จำนวน 25 (ร้อยละ 15.4) กองบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน 21 (ร้อยละ 13.0) กองกลาง จำนวน 21 (ร้อยละ 13.0) กองแผนงาน จำนวน 11 (ร้อยละ 6.8) สำนักงานตรวจสอบภายใน จำนวน 5 (ร้อยละ 3.0) สำนักงานสภาพสถาบัน จำนวน 1 (ร้อยละ 0.6) **ตำแหน่งงาน** เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปจำนวน 45 (ร้อยละ 27.1) นักวิชาการศึกษา จำนวน 41 (ร้อยละ 26.0) นักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 16 (ร้อยละ 9.9) ผู้ปฏิบัติงานบริหาร จำนวน 16 (ร้อยละ 9.9) บุคลากร จำนวน 15 (ร้อยละ 9.3) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 13 (ร้อยละ 8.0) นักวิชาการตรวจสอบภายใน จำนวน 5 (ร้อยละ 3.0) นักวิชาการโสตทัศนศึกษา จำนวน 6 (ร้อยละ 3.7) นิติกร จำนวน 4 (ร้อยละ 2.5) นักวิชาการพัสดุ จำนวน 1 (ร้อยละ 0.6) **อายุงาน** มากกว่า 4 ปีขึ้นไป จำนวน 107 (ร้อยละ 66.0) 1 - 2 ปี จำนวน 27 (ร้อยละ 16.7) 3 - 4 ปี จำนวน 20 (ร้อยละ 12.3) น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 8 (ร้อยละ 4.9)

รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบการรับรองคุณภาพและมาตรฐานระดับหลักสูตร เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล (ASEAN University Network-Quality Assurance: AUN-QA) ช่องทางใดบ้าง

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาการเปิดรับข้อมูลข่าวสารกับระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จากคำถามของการวิจัยข้อที่ 2 บุคลากรสายสนับสนุนเปิดรับข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์อย่างไร  
ตารางที่ 4.2 ความถี่และร้อยละของรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)

| ข้อมูลทั่วไป                                                       | จำนวน<br>(n = 162) | ร้อยละ<br>(100.0) |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------|
| แหล่งข้อมูล 1 เอกสารคู่มือเกี่ยวกับระบบการรับรองคุณภาพ (AUN-QA)    |                    |                   |
| ตอบ                                                                | 42                 | 25.9              |
| ไม่ตอบ                                                             | (120)              | *                 |
| รวม                                                                | 162                | 100.0             |
| แหล่งข้อมูล 2 บอร์ดข้อมูลข่าวสาร                                   |                    |                   |
| ตอบ                                                                | 22                 | 13.6              |
| ไม่ตอบ                                                             | (140)              | *                 |
| รวม                                                                | 162                | 100.0             |
| แหล่งข้อมูล 3 เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องกับระบบการรับรองคุณภาพ (AUN-QA) |                    |                   |
| ตอบ                                                                | 75                 | 46.3              |
| ไม่ตอบ                                                             | (87)               | *                 |
| รวม                                                                | 162                | 100.0             |
| แหล่งข้อมูล 4 Internet/out look ของสถาบัน                          |                    |                   |
| ตอบ                                                                | 19                 | 11                |
| ไม่ตอบ                                                             | (143)              | *                 |
| รวม                                                                | 162                | 100.0             |
| แหล่งข้อมูล 5 การประชุมชี้แจง                                      |                    |                   |
| ตอบ                                                                | 78                 | 48.1              |
| ไม่ตอบ                                                             | (84)               | *                 |
| รวม                                                                | 162                | 100.0             |

| ข้อมูลทั่วไป                                                  | จำนวน<br>(n = 162) | ร้อยละ<br>(100.0) |
|---------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------|
| <b>แหล่งข้อมูล 6 หนังสือเวียนแจ้ง<br/>หน่วยงานภายในสถาบัน</b> |                    |                   |
| ตอบ                                                           | 88                 | 54.3              |
| ไม่ตอบ                                                        | (74)               | *                 |
| รวม                                                           | 162                | 100.0             |
| <b>แหล่งข้อมูล 7 อื่นๆ คณะทำงาน</b>                           |                    |                   |
| ตอบ                                                           | 8                  | 4.9               |
| ไม่ตอบ                                                        | (154)              | *                 |
| รวม                                                           | 162                | 100.0             |

จากตารางที่ 4.2 ความถี่และร้อยละของรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) พบว่า รับทราบข้อมูลข่าวสารจาก **แหล่งข้อมูล 6** หนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานภายในสถาบัน รับทราบข้อมูล จำนวน 88 (ร้อยละ 54.3) **แหล่งข้อมูล 5** การประชุมชี้แจง รับทราบข้อมูล จำนวน 78 (ร้อยละ 48.1) **แหล่งข้อมูล 3** เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบการรับรองคุณภาพ รับทราบข้อมูล จำนวน 75 (ร้อยละ 46.3) **แหล่งข้อมูล 1** เอกสารคู่มือเกี่ยวกับระบบการรับรองคุณภาพ รับทราบข้อมูล จำนวน 42 (ร้อยละ 25.9) **แหล่งข้อมูล 2** บอร์ดข้อมูลข่าวสาร รับทราบข้อมูล จำนวน 22 (ร้อยละ 13.6) **แหล่งข้อมูล 4** Internet/out look ของสถาบัน รับทราบข้อมูล จำนวน 19 (ร้อยละ 11.7) **แหล่งข้อมูล 7 อื่นๆ** คือ คณะทำงาน รับทราบข้อมูล จำนวน 8 (ร้อยละ 4.9)

## ตอนที่ 4.2 ระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จากคำถามของการวิจัยข้อที่ 1 บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์อย่างไร ผู้วิจัยได้หาคำตอบโดยการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา แยกเป็นรายข้อ

| ข้อที่                                  | ข้อความถาม                                                                                                                                                                                                                                                  | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับการรับรู้ |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|----------------|
| <b>การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา</b> |                                                                                                                                                                                                                                                             |           |      |                |
| 1                                       | สถาบันชี้แจงหลักการสำคัญของ AUN-QA นั้นได้มุ่งเน้นให้เกิดการจัดการศึกษาแบบมุ่งเน้นผลลัพธ์การเรียนรู้หรือ Outcome-Based Learning                                                                                                                             | 3.10      | .94  | ปานกลาง        |
| 2                                       | ท่านเข้าใจแนวคิดของ AUN-QA ที่มุ่งเน้น การเชื่อมโยงและสอดคล้องกันระหว่างการ ออกแบบเป้าหมายการเรียนรู้ของผู้เรียน (Expected Learning Outcome) การออกแบบกลยุทธ์การเรียนการสอน (Learning Strategies) และการออกแบบการ ประเมินผลการเรียนรู้ (Student Assessment) | 2.87      | .88  | ปานกลาง        |
| 3                                       | ท่านรับรู้งานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QA ของสถาบัน                                                                                                                                                                                                   | 3.05      | .97  | ปานกลาง        |
| 4                                       | สถาบันส่งเสริมให้จัดสัมมนา/อบรมเกี่ยวกับระบบการรับรองคุณภาพและมาตรฐานระดับหลักสูตร เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล (ASEAN University Network-Quality Assurance: AUN-QA)                                                                                 | 3.27      | .97  | ปานกลาง        |
| 5                                       | สถาบันได้ชี้แจงแนวทางการเขียนรายงานตามเกณฑ์การพิจารณาตามแนวทาง (AUN-QA) จำนวน 11 ข้อ และเกณฑ์ย่อยจำนวน 62 ข้อ                                                                                                                                               | 2.67      | .99  | ปานกลาง        |
| 6                                       | สถาบันได้กำหนดแผนงานในการจัดทำรายงาน (AUN-QA) ไว้อย่างชัดเจน                                                                                                                                                                                                | 3.04      | .96  | ปานกลาง        |
| 7                                       | สถาบันให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) และมีคู่มือการเขียนรายงานอธิบายเอาไว้                                                                                                                                                   | 2.94      | .90  | ปานกลาง        |
| 8                                       | ท่านได้รับความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) จากการประชุม อบรม สัมมนาภายในสถาบัน                                                                                                                                                                   | 2.94      | 1.07 | ปานกลาง        |
| 9                                       | ท่านได้รับความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) จากการประชุม อบรม สัมมนานอกสถาบัน                                                                                                                                                                     | 2.36      | 1.18 | น้อย           |
| รวม                                     |                                                                                                                                                                                                                                                             | 2.92      | .83  | ปานกลาง        |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=2.92$ , S.D.=.83)

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 4 สถาบันส่งเสริมให้จัดสัมมนา/อบรมเกี่ยวกับระบบการรับรองคุณภาพและมาตรฐานระดับหลักสูตร เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล (ASEAN University Network-Quality Assurance: AUN-QA) ( $\bar{x}=3.27$ , S.D. = .97) รองลงมาคือ ข้อ 1 สถาบันชี้แจงหลักการสำคัญของ AUN-QA นั้นได้มุ่งเน้นให้เกิดการจัดการศึกษาแบบมุ่งเน้นผลลัพธ์การเรียนรู้หรือ Outcome-Based Learning ( $\bar{x}= 3.10$ , S.D. = .94) ข้อ 3 ท่านรับรู้งานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QA ของสถาบัน ( $\bar{x}= 3.05$ , S.D. = .97) ข้อ 6 สถาบันได้กำหนดแผนงานในการจัดทำรายงาน (AUN-QA) ไว้อย่างชัดเจน ( $\bar{x}= 3.04$ , S.D. = .96) ข้อ 7 สถาบันให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) และมีคู่มือการเขียนรายงานอธิบายเอาไว้ ( $\bar{x}= 2.94$ , S.D. = .90) ข้อ 8 ท่านได้รับความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) จากการประชุม อบรม สัมมนาภายในสถาบัน ( $\bar{x}= 2.94$ , S.D. = 1.07) ข้อ 2 ท่านเข้าใจแนวคิดของ AUN-QA ที่มุ่งเน้น การเชื่อมโยงและสอดคล้องกันระหว่างการออกแบบเป้าหมายการเรียนรู้ของผู้เรียน (Expected Learning Outcome) การออกแบบกลยุทธ์การเรียนการสอน (Learning Strategies) และการออกแบบการ ประเมินผลการเรียนรู้ (Student Assessment) ( $\bar{x}= 2.87$ , S.D. = .88) ข้อ 9 ท่านได้รับความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) จากการประชุม อบรม สัมมนาภายนอกสถาบัน ( $\bar{x}= 2.36$ , S.D. = 1.18) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) แยกเป็นรายข้อ

| ข้อที่                                               | ข้อคำถาม                                                                                                                          | $\bar{x}$   | S.D.       | ระดับการมีส่วนร่วม |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|--------------------|
| <b>ด้านการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)</b> |                                                                                                                                   |             |            |                    |
| 10                                                   | ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)                                                                     | 2.15        | .94        | น้อย               |
| 11                                                   | ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการประชุมและถ่ายทอดสิ่งที่ได้จากการอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) ให้กับบุคลากรในหน่วยงานตนเอง | 2.22        | .99        | น้อย               |
| 12                                                   | หน่วยงานของท่านมีการประชุมเตรียมความพร้อมในการเขียนรายงานประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)                                            | 2.70        | 1.05       | ปานกลาง            |
| 13                                                   | ท่านเป็นส่วนหนึ่งในคณะทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)                                                                   | 2.25        | 1.04       | น้อย               |
| <b>รวม</b>                                           |                                                                                                                                   | <b>2.33</b> | <b>.86</b> | <b>น้อย</b>        |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x}=2.33$ , S.D.=.86)

เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 12 หน่วยงานของท่านมีการประชุมเตรียมความพร้อมในการเขียนรายงานประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) ( $\bar{x}=2.70$ , S.D. = 1.05) รองลงมาคือ ข้อ 13 ท่านเป็นส่วนหนึ่งในคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) ( $\bar{x}=2.25$ , S.D. = 1.04) ข้อ 11 ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการประชุมและถ่ายทอดสิ่งที่ได้จากการอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) ให้กับบุคลากรในหน่วยงานตนเอง ( $\bar{x}=2.22$ , S.D. = .99) ข้อที่ 10 ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) ( $\bar{x}=2.15$ , S.D. = .94) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) แยกเป็นรายชื่อ

| ข้อที่                                                | ข้อคำถาม                                                                               | $\bar{x}$   | S.D.       | ระดับการมีส่วนร่วม |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|--------------------|
| <b>ด้านปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)</b> |                                                                                        |             |            |                    |
| 14                                                    | ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)                 | 2.46        | 1.06       | น้อย               |
| 15                                                    | ท่านได้รับมอบหมายงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) จากผู้บังคับบัญชา             | 2.23        | 1.06       | น้อย               |
| 16                                                    | ท่านนำความรู้จากการอบรม สัมมนา มาใช้ในงานประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)                 | 2.42        | 1.09       | น้อย               |
| 17                                                    | ท่านให้ความร่วมมือกับงานประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)                                  | 2.80        | 1.15       | ปานกลาง            |
| 18                                                    | ท่านคิดว่างานประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) มีความยุ่งยากและซับซ้อน                     | 2.99        | 1.01       | ปานกลาง            |
| 19                                                    | ท่านคิดว่างานประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) มีความสำคัญอย่างมากและเป็นประโยชน์ต่อสถาบัน | 3.19        | 1.19       | ปานกลาง            |
| <b>รวม</b>                                            |                                                                                        | <b>2.68</b> | <b>.81</b> | <b>ปานกลาง</b>     |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=2.68$ , S.D.= .81)

เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 19 ท่านคิดว่างานประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) มีความสำคัญอย่างมากและเป็นประโยชน์ต่อสถาบัน ( $\bar{x}=3.19$ , S.D. = 1.19) รองลงมาคือ ข้อ 18 ท่านคิดว่างานประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) มีความยุ่งยากและซับซ้อน ( $\bar{x}=2.99$ , S.D. = 1.01) ข้อ 17 ท่านให้ความร่วมมือกับงานประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) ( $\bar{x}=2.80$ , S.D. = 1.15) ข้อที่ 14 ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) ( $\bar{x}=2.46$ , S.D. = 1.06) ข้อ 16 ท่านนำความรู้จากการอบรม สัมมนา มาใช้ในงานประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) ( $\bar{x}=2.42$ , S.D. = 1.09) ข้อ 15 ท่านได้รับมอบหมายงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) จากผู้บังคับบัญชา ( $\bar{x}=2.23$ , S.D. = 1.06) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการตรวจสอบงานการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) แยกเป็นรายชื่อ

| ข้อที่                                                   | ข้อคำถาม                                                                                                           | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับการมีส่วนร่วม |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|--------------------|
| <b>ด้านการตรวจสอบงานการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)</b> |                                                                                                                    |           |      |                    |
| 20                                                       | ท่านมีส่วนร่วมในการตรวจสอบงานประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) ที่เกิดจากการเขียนรายงานเกณฑ์การพิจารณาตามแนวทาง AUN-QA | 2.16      | 1.05 | น้อย               |
| 21                                                       | สถาบันได้นัดประชุมเตรียมความพร้อมการตรวจสอบการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) อย่างสม่ำเสมอ                          | 2.73      | 1.09 | ปานกลาง            |
| 22                                                       | สถาบันให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขการเขียนรายงานประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) อย่างมีคุณภาพ                        | 2.69      | .98  | ปานกลาง            |
| 23                                                       | ท่านปรับปรุงแก้ไขการเขียนรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) ตามคำแนะนำของคณะกรรมการประกันคุณภาพของสถาบัน       | 2.30      | 1.10 | น้อย               |
| 24                                                       | ท่านคิดว่าหน่วยงานภายในให้ความสำคัญกับการเขียนรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) เป็นอย่างดี                   | 2.93      | 1.14 | ปานกลาง            |
| รวม                                                      |                                                                                                                    | 2.56      | .88  | น้อย               |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการตรวจสอบงานการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x}=2.56$ , S.D.= .88)

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 24 ท่านคิดว่าหน่วยงานภายในให้ความสำคัญกับการเขียนรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) เป็นอย่างดี ( $\bar{x}=2.93$ , S.D. = 1.14) รองลงมาคือ ข้อ 21 สถาบันได้นัดประชุมเตรียมความพร้อมการตรวจสอบการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) อย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{x}=2.73$ , S.D. = 1.09) ข้อ 22 สถาบันให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขการเขียนรายงานประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) อย่างมีคุณภาพ ( $\bar{x}=2.69$ , S.D. = .98) ข้อที่ 23 ท่านปรับปรุงแก้ไขการเขียนรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) ตามคำแนะนำของคณะกรรมการประกันคุณภาพของสถาบัน ( $\bar{x}=2.30$ , S.D. = 1.10) ข้อ 20 ท่านมีส่วนร่วมในการตรวจสอบงานประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) ที่เกิดจากการเขียนรายงานเกณฑ์การพิจารณาตามแนวทาง AUN-QA ( $\bar{x}=2.16$ , S.D. = 1.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ **ด้านการนำผลประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) มาปรับปรุงในการจัดการศึกษาของสถาบัน** แยกเป็นรายชื่อ

| ข้อที่                                                                              | ข้อความคำถาม                                                                                                                                                                          | $\bar{x}$   | S.D.       | ระดับการมีส่วนร่วม |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|--------------------|
| <b>ด้านการนำผลประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) มาปรับปรุงในการจัดการศึกษาของสถาบัน</b> |                                                                                                                                                                                       |             |            |                    |
| 25                                                                                  | ท่านมีส่วนร่วมในการนำผลการประเมินของการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) มาปรับปรุงและพัฒนางานของตนเอง                                                                                    | 2.31        | .95        | น้อย               |
| 26                                                                                  | สถาบันมีการนัดประชุมแจ้งผลการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) มีข้อปรับปรุงแก้ไขอะไรบ้าง                                                                                                 | 2.62        | 1.12       | ปานกลาง            |
| 27                                                                                  | สถาบันได้ชี้แจงแนวทางการปรับปรุงงาน หลังจากทราบผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)                                                                                           | 2.59        | 1.06       | น้อย               |
| 28                                                                                  | หน่วยงานของท่านมีการประชุม เพื่อรับทราบผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) และหารือปรับปรุงแก้ไขตามแนวทางของสถาบันที่ให้ไว้ เพื่อพัฒนาระบบงานของสถาบันให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น | 2.62        | 1.06       | ปานกลาง            |
| 29                                                                                  | ท่านคิดว่าบุคลากรสายสนับสนุนมีความสำคัญอย่างมากต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)                                                                                                   | 3.09        | 1.16       | ปานกลาง            |
| 30                                                                                  | สถาบันมีนโยบายในการผลักดันให้สถาบันผ่านการรับรองมาตรฐานระดับหลักสูตร เพื่อมุ่งสู่การเป็นเลิศในระดับสากล                                                                               | 3.35        | 1.25       | ปานกลาง            |
| <b>รวม</b>                                                                          |                                                                                                                                                                                       | <b>2.76</b> | <b>.93</b> | <b>ปานกลาง</b>     |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ **ด้านการนำผลประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) มาปรับปรุงในการจัดการศึกษาของสถาบัน** โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=2.76$ , S.D.= .93)

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 30 สถาบันมีนโยบายในการผลักดันให้สถาบันผ่านการรับรองมาตรฐานระดับหลักสูตร เพื่อมุ่งสู่การเป็นเลิศในระดับสากล ( $\bar{x}=3.35$ , S.D. = 1.25) รองลงมาคือ ข้อ 29 ท่านคิดว่าบุคลากรสายสนับสนุนมีความสำคัญอย่างมากต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) ( $\bar{x}= 3.09$ , S.D. = 1.16) ข้อ 26 สถาบันมีการนัดประชุมแจ้งผลการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) มีข้อปรับปรุงแก้ไขอะไรบ้าง ( $\bar{x}=2.62$ , S.D. = 1.12) ข้อที่ 28 หน่วยงานของท่านมีการประชุม เพื่อรับทราบผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) และหารือปรับปรุงแก้ไขตามแนวทางของสถาบันที่ให้ไว้ เพื่อพัฒนาระบบงานของสถาบันให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ( $\bar{x}=2.62$ , S.D. = 1.06) ข้อที่ 27 สถาบันได้ชี้แจงแนวทางการปรับปรุงงาน หลังจากทราบผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) ( $\bar{x}=2.59$ , S.D. = 1.06) ข้อ 25 ท่านมีส่วนร่วมในการนำผลการประเมินของการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) มาปรับปรุงและพัฒนางานของตนเอง ( $\bar{x}=2.31$ , S.D. = .95) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ และการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพ การศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

| ข้อที่                                  | ข้อคำถาม                                      | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับการรับรู้<br>ระดับการมีส่วนร่วม |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------|------|--------------------------------------|
| <b>การประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)</b> |                                               |           |      |                                      |
| 1                                       | การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)     | 2.92      | .83  | ปานกลาง                              |
| 2                                       | การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) | 2.58      | .78  | น้อย                                 |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) โดย ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=2.92$ , S.D.= .83) และระดับการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x}=2.58$ , S.D.= .78)

#### ตอนที่ 4.3 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation's Analysis) ของตัวแปรที่ ศึกษาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัว แปรที่ศึกษา

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากร สายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จากคำถามของการวิจัยข้อที่ 3 ความสัมพันธ์ของระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากร สายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เป็น อย่างไร

ตารางที่ 4.9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation's Analysis)

| ตัวแปร                                                  | $\bar{x}$ | S.D. | 1 | 2      |
|---------------------------------------------------------|-----------|------|---|--------|
| 1.การรับรู้การประกัน<br>คุณภาพการศึกษา<br>(AUN-QA)      | 2.92      | .834 | - | .796** |
| 2.การมีส่วนร่วมการ<br>ประกันคุณภาพ<br>การศึกษา (AUN-QA) | 2.58      | .780 | - | -      |

หมายเหตุ: n = 162 \*\* p < .01, \* p < .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า มีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในระดับดี 1 คู่ ( $r > .70$ ) ได้แก่ 1) การ รับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) และ การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) มีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับดี  $r = .796$ ,  $p = .000$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ .01 ตามตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation's Analysis) สัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในระดับดี

| ความคิดเห็นของบุคลากร                                                                                                                                      | ทิศทาง | ระดับความสัมพันธ์       | $P < .01$ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------|-----------|
| 1.การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) ( $\bar{X} = 2.92$ , S.D.= .83) การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) ( $\bar{X} = 2.58$ , S.D. = .78) | ทางบวก | ในระดับดี<br>$r = .796$ | .000      |

#### ตอนที่ 4.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานข้อที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับการศึกษา เพศ อายุ หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน อายุงาน ต่อการรับรู้ การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อการรับรู้ การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา

| ปัจจัยส่วนบุคคล    | การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา | การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา |
|--------------------|----------------------------------|--------------------------------------|
| สมมติฐานข้อที่ 1.1 | ×                                | ×                                    |
| สมมติฐานข้อที่ 1.2 | ×                                | ×                                    |
| สมมติฐานข้อที่ 1.3 | ✓                                | ×                                    |
| สมมติฐานข้อที่ 1.4 | ✓                                | ✓                                    |
| สมมติฐานข้อที่ 1.5 | ✓                                | ✓                                    |
| สมมติฐานข้อที่ 1.6 | ✓                                | ✓                                    |

✓ = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

×

จากตารางที่ 4.11 การทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรต่อการรับรู้ การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า อายุ หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน อายุงาน มีระดับการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษา เพศ มีระดับการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน อายุงาน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษา เพศ อายุ มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษามีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา

| การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS   | F     | p-value |
|----------------------------------|------------------|---------|-----|------|-------|---------|
| ระดับการศึกษา                    | ระหว่างกลุ่ม     | 1.997   | 2   | .998 | 1.442 | .239*   |
|                                  | ภายในกลุ่ม       | 110.054 | 159 | .692 |       |         |
|                                  | รวม              | 112.051 | 161 |      |       |         |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มระดับการศึกษา มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษามีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา

| การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS   | F    | p-value |
|--------------------------------------|------------------|--------|-----|------|------|---------|
| ระดับการศึกษา                        | ระหว่างกลุ่ม     | .284   | 2   | .142 | .232 | .794*   |
|                                      | ภายในกลุ่ม       | 97.663 | 159 | .614 |      |         |
|                                      | รวม              | 97.947 | 161 |      |      |         |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มระดับการศึกษา มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 1.2 เพศ ที่ต่างกัน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

เพศ ที่ต่างกัน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศ มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา

| การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา | เพศ     | n   | $\bar{X}$ | SD    | t    | p-value |
|----------------------------------|---------|-----|-----------|-------|------|---------|
| การรับรู้                        | ผู้ชาย  | 40  | 2.92      | 1.058 | .064 | .949    |
|                                  | ผู้หญิง | 122 | 2.91      | .752  |      |         |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 เพศผู้ชายและผู้หญิง มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.92$ ,  $\bar{X} = 2.91$ ) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาด้วยสถิติทดสอบ t-test จำแนกตามเพศ พบว่า **ไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศ มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา

| การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา | เพศ     | n   | $\bar{X}$ | SD   | t    | p-value |
|--------------------------------------|---------|-----|-----------|------|------|---------|
| การมีส่วนร่วม                        | ผู้ชาย  | 40  | 2.59      | .873 | .039 | .969    |
|                                      | ผู้หญิง | 122 | 2.58      | .751 |      |         |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 ผู้ชายและผู้หญิง มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.59$ ,  $\bar{X} = 2.58$ ) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยสถิติทดสอบ t-test จำแนกตามเพศ พบว่า **ไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานข้อที่ 1.3** อายุ ที่ต่างกัน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

อายุ ที่ต่างกัน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอายุ มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา

| การรับรู้การประกันคุณภาพ<br>การศึกษา | แหล่งความ<br>แปรปรวน | SS      | df  | MS    | F     | p-value |
|--------------------------------------|----------------------|---------|-----|-------|-------|---------|
| กลุ่มอายุ                            | ระหว่างกลุ่ม         | 8.128   | 4   | 2.032 | 3.070 | .018    |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 103.923 | 157 | .662  |       |         |
|                                      | รวม                  | 112.051 | 161 |       |       |         |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามกลุ่มอายุ จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มอายุ มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา **แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามกลุ่มอายุ

| กลุ่มอายุ   | $\bar{X}$ | 20-25 ปี | 26-30 ปี      | 31-40 ปี     | 41-50 ปี | 50 ปีขึ้นไป  |
|-------------|-----------|----------|---------------|--------------|----------|--------------|
| 20-25 ปี    | 2.47      | -        | <b>-.825*</b> | -.368        | -.536    | -.246        |
| 26-30 ปี    | 3.30      |          | -             | <b>.457*</b> | .289     | <b>.579*</b> |
| 31-40 ปี    | 2.84      |          |               | -            | -.168    | .122         |
| 41-50 ปี    | 3.01      |          |               |              | -        | .290         |
| 50 ปีขึ้นไป | 2.72      |          |               |              |          | -            |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อทดสอบความแตกต่าง การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามกลุ่มอายุ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา **แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 กลุ่มอายุ 20-25 ปี กับ 26-30 ปี คู่ที่ 2 กลุ่มอายุ 26-30 ปี กับ 31-40 ปี คู่ที่ 3 กลุ่มอายุ 26-30 ปี กับ 50 ปีขึ้นไป มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา **มากกว่า** กลุ่มอายุ 41-50 ปี

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอายุ มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

| การมีส่วนร่วมการประกัน<br>คุณภาพการศึกษา | แหล่งความ<br>แปรปรวน | SS     | df  | MS   | F     | p-value |
|------------------------------------------|----------------------|--------|-----|------|-------|---------|
| กลุ่มอายุ                                | ระหว่างกลุ่ม         | 2.770  | 4   | .692 | 1.142 | .339    |
|                                          | ภายในกลุ่ม           | 95.177 | 157 | .606 |       |         |
|                                          | รวม                  | 97.947 | 161 |      |       |         |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามกลุ่มอายุ จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มกลุ่มอายุ มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา **ไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

**สมมติฐานข้อที่ 1.4** หน่วยงานที่สังกัด ที่ต่างกัน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

หน่วยงานที่สังกัด ที่ต่างกัน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่สังกัด มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา

| การรับรู้การประกันคุณภาพ<br>การศึกษา | แหล่งความ<br>แปรปรวน | SS      | df  | MS    | F     | p-value |
|--------------------------------------|----------------------|---------|-----|-------|-------|---------|
| กลุ่มหน่วยงานที่สังกัด               | ระหว่างกลุ่ม         | 15.570  | 7   | 2.224 | 3.550 | .001*   |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 96.481  | 154 | .627  |       |         |
|                                      | รวม                  | 112.051 | 161 |       |       |         |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามกลุ่มหน่วยงานที่สังกัด จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มหน่วยงานที่สังกัด มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา **แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่สังกัด มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา

| การมีส่วนร่วมการประกัน<br>คุณภาพการศึกษา | แหล่งความ<br>แปรปรวน | SS     | df  | MS    | F     | p-value |
|------------------------------------------|----------------------|--------|-----|-------|-------|---------|
| กลุ่มหน่วยงานที่สังกัด                   | ระหว่างกลุ่ม         | 16.589 | 7   | 2.370 | 4.486 | .000*   |
|                                          | ภายในกลุ่ม           | 81.358 | 154 | .528  |       |         |
|                                          | รวม                  | 97.947 | 161 |       |       |         |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามกลุ่มหน่วยงานที่สังกัด จากตารางที่ 4.20 พบว่า กลุ่มหน่วยงานที่สังกัด มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา **แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

**สมมติฐานข้อที่ 1.5** ตำแหน่งงาน ที่ต่างกัน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

ตำแหน่งงาน ที่ต่างกัน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตำแหน่งงาน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา

| การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F     | p-value |
|----------------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|---------|
| กลุ่มตำแหน่งงาน                  | ระหว่างกลุ่ม     | 22.796  | 9   | 2.533 | 4.313 | .000*   |
|                                  | ภายในกลุ่ม       | 89.255  | 152 | .587  |       |         |
|                                  | รวม              | 112.051 | 161 |       |       |         |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามกลุ่มตำแหน่งงานจากตารางที่ 4.21 พบว่า กลุ่มตำแหน่งงาน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา **แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตำแหน่งงาน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา

| การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS    | F     | p-value |
|--------------------------------------|------------------|--------|-----|-------|-------|---------|
| กลุ่มตำแหน่งงาน                      | ระหว่างกลุ่ม     | 19.199 | 9   | 2.133 | 4.118 | .000*   |
|                                      | ภายในกลุ่ม       | 78.748 | 152 | .518  |       |         |
|                                      | รวม              | 97.947 | 161 |       |       |         |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามกลุ่มตำแหน่งงาน จากตารางที่ 4.22 พบว่า กลุ่มตำแหน่งงาน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา **แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

**สมมติฐานข้อที่ 1.6** อายุงาน ที่ต่างกัน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

อายุงาน ที่ต่างกัน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุงาน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา

| การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F     | p-value |
|----------------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|---------|
| กลุ่มอายุงาน                     | ระหว่างกลุ่ม     | 12.811  | 3   | 4.270 | 6.799 | .000*   |
|                                  | ภายในกลุ่ม       | 99.240  | 158 | .628  |       |         |
|                                  | รวม              | 112.051 | 161 |       |       |         |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามกลุ่มอายุงาน จากตารางที่ 4.23 พบว่า กลุ่มอายุงาน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา **แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามกลุ่มอายุงาน

| กลุ่มอายุงาน       | $\bar{X}$ | น้อยกว่า 1 ปี | 1 – 2 ปี | 3 – 4 ปี | มากกว่า 4 ปี<br>ขึ้นไป |
|--------------------|-----------|---------------|----------|----------|------------------------|
| น้อยกว่า 1 ปี      | 1.81      | -             | -1.260*  | -1.450*  | -1.093*                |
| 1 – 2 ปี           | 3.07      |               | -        | -.190    | .168                   |
| 3 – 4 ปี           | 3.26      |               |          | -        | .357                   |
| มากกว่า 4 ปีขึ้นไป | 2.90      |               |          |          | -                      |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 เมื่อทดสอบความแตกต่าง การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามกลุ่มอายุงาน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุงาน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา **แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 กลุ่มอายุงาน น้อยกว่า 1 ปี กับ 1 – 2 ปี คู่ที่ 2 กลุ่มอายุงาน น้อยกว่า 1 ปี กับ 3 – 4 ปี คู่ที่ 3 กลุ่มอายุงาน น้อยกว่า 1 ปี กับมากกว่า 4 ปีขึ้นไป มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุงาน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา

| การมีส่วนร่วมการประกัน<br>คุณภาพการศึกษา | แหล่งความ<br>แปรปรวน | SS     | df  | MS    | F     | p-value |
|------------------------------------------|----------------------|--------|-----|-------|-------|---------|
| กลุ่มอายุงาน                             | ระหว่างกลุ่ม         | 10.526 | 3   | 3.509 | 6.342 | .000*   |
|                                          | ภายในกลุ่ม           | 87.421 | 158 | .553  |       |         |
|                                          | รวม                  | 97.947 | 161 |       |       |         |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามกลุ่มอายุงาน จากตารางที่ 4.25 พบว่า กลุ่มอายุงาน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา **แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามกลุ่มอายุงาน

| กลุ่มอายุงาน       | $\bar{X}$ | น้อยกว่า 1 ปี | 1 – 2 ปี | 3 – 4 ปี | มากกว่า 4 ปี<br>ขึ้นไป |
|--------------------|-----------|---------------|----------|----------|------------------------|
| น้อยกว่า 1 ปี      | 1.80      | -             | -1.128*  | -1.074*  | -.701*                 |
| 1 – 2 ปี           | 2.93      |               | -        | .054     | .427*                  |
| 3 – 4 ปี           | 2.87      |               |          | -        | .373*                  |
| มากกว่า 4 ปีขึ้นไป | 2.50      |               |          |          | -                      |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 เมื่อทดสอบความแตกต่างมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามกลุ่มอายุงาน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุงาน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา **แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 มีจำนวน 5 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 กลุ่มอายุงาน น้อยกว่า 1 ปี กับ 1 – 2 ปี คู่ที่ 2 กลุ่มอายุงาน น้อยกว่า 1 ปี กับ 3 – 4 ปี คู่ที่ 3 กลุ่มอายุงาน น้อยกว่า 1 ปี กับมากกว่า 4 ปีขึ้นไป คู่ที่ 4 กลุ่มอายุงาน 1 – 2 ปี กับมากกว่า 4 ปีขึ้นไป คู่ที่ 5 กลุ่มอายุงาน 3 – 4 ปี กับมากกว่า 4 ปีขึ้นไป มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา

## ตอนที่ 4.5 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง 162 คน มีผู้เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) สามารถสรุปเป็นประเด็นดังนี้

### 1. ท่านพบว่ามีปัญหาอะไรอีกบ้าง เกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)

- 1.1 เจ้าหน้าที่บางคนมีความรู้แต่ติดเรื่องภาษาในการสื่อสาร จึงทำให้ไม่กล้าจะช่วยงานเต็มที่
- 1.2 บุคลากรไม่เกี่ยวข้องกับการวางแผนหรืองานประกันคุณภาพการศึกษา อาจไม่รู้หรือไม่เข้าใจเกี่ยวกับ AUN-QA
- 1.3 เนื่องจากไม่ได้เป็นคณะทำงาน จึงรับรู้้น้อยมากและไม่ค่อยได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ
- 1.4 ปรับปรุงระบบ IT เพื่อรองรับการทำงานมากขึ้น
- 1.5 ทราบว่าสถาบันมี AUN-QA แต่ไม่ทราบรายละเอียดว่าคืออะไร ใช้เพื่ออะไร มีขั้นตอนการดำเนินงานอย่างไร
- 1.6 การรายงานข้อมูล เพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QA

### 2. ข้อเสนอแนะในงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)

- 2.1 ไม่มีส่วนร่วมโดยตรงและไม่ทราบรายละเอียดมากเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)
- 2.2 เจ้าหน้าที่กองแผนทุกคนควรช่วยกันดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QA โดยเข้ามามีส่วนร่วม ไม่ใช่เพียงกลุ่มงานประกันคุณภาพการศึกษา กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับ AUN-QA

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษา การรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพ การศึกษา กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สามารถสรุปได้ดังนี้

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสายสนับสนุน **ระดับการศึกษา** พบว่า ส่วนใหญ่เป็นปริญญาตรี ร้อยละ 58.0 ผู้หญิง ร้อยละ 75.3 อายุ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 48.1 **หน่วยงานที่สังกัด** ส่วนใหญ่สังกัดกองงานผู้บริหาร ร้อยละ 27.2 **ตำแหน่งงาน** ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ร้อยละ 27.10 **อายุงาน** ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มมากกว่า 4 ปีขึ้นไป ร้อยละ 66.0 **บุคลากรสายสนับสนุน** **รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)** พบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจาก แหล่งข้อมูล 6 หนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานภายในสถาบัน ร้อยละ 54.3 แหล่งข้อมูล 5 การประชุมชี้แจง ร้อยละ 48.1 แหล่งข้อมูล 3 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบการรับรองคุณภาพ ร้อยละ 46.3 แหล่งข้อมูล 1 เอกสารคู่มือเกี่ยวกับระบบการรับรองคุณภาพ ร้อยละ 25.9 แหล่งข้อมูล 2 บอร์ดข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 13.6 แหล่งข้อมูล 4 Internet/out look ของสถาบัน ร้อยละ 11.7 แหล่งข้อมูล 7 อื่นๆ คือ คณะทำงาน ร้อยละ 4.9

**การรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพ**

ระดับการรับรู้การประกันคุณภาพ **ด้านการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)** โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=2.92$ , S.D.=.83) ระดับการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพ **ด้านการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)** โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x}=2.33$ , S.D.=.86) ระดับการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพ **ด้านปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)** โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=2.68$ , S.D.=.81) ระดับการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพ **ด้านการตรวจสอบงานการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)** โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x}=2.56$ , S.D.=.88) ระดับการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพ **ด้านการนำผลประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) มาปรับปรุงในการจัดการศึกษาของสถาบัน** โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=2.76$ , S.D.=.93)

การรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ระดับการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=2.92$ , S.D.=.83) และระดับการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x}=2.58$ , S.D.=.78)

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับการศึกษา เพศ อายุ หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน อายุงาน ต่อการรับรู้ การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน โดยการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรต่อการรับรู้ การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า อายุ หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน อายุงาน มีระดับการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษา เพศ มีระดับการ รับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน ในขณะที่

หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน อายุงาน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษา เพศ อายุ มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน

เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ของระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า มีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในระดับดี 1 คู่ ( $r > .70$ ) ได้แก่ 1) การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) และ การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) มีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับดี  $r = .796$   $p = .000$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

### 1. จากการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) พบว่า

- 1.1 เจ้าหน้าที่บางคนมีความรู้แต่ติดเรื่องภาษาในการสื่อสาร จึงทำให้ไม่กล้าจะช่วยงานเต็มที่
- 1.2 บุคลากรไม่เกี่ยวข้องกับงานแผนหรืองานประกันคุณภาพการศึกษา อาจไม่รู้หรือไม่เข้าใจเกี่ยวกับ AUN-QA
- 1.3 เนื่องจากไม่ได้เป็นคณะทำงาน จึงรับรู้น้อยและไม่ค่อยได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ
- 1.4 สถาบันควรปรับปรุงระบบ IT เพื่อรองรับการทำงานมากขึ้น
- 1.5 ทราบว่าสถาบันมี AUN-QA แต่ไม่ทราบรายละเอียดว่าคืออะไร ใช้เพื่ออะไร มีขั้นตอนการดำเนินงานอย่างไร
- 1.6 พบปัญหาการรายงานข้อมูล เพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QA

### 2. ข้อเสนอแนะในงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)

- 2.1 บุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีส่วนร่วมโดยตรงและไม่ทราบรายละเอียดมากเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)
- 2.2 เจ้าหน้าที่กองแผนทุกคนควรช่วยกันดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QA โดยเข้ามามีส่วนร่วม ไม่ใช่เพียงกลุ่มงานประกันคุณภาพการศึกษา กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับ AUN-QA

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากผลการวิจัยในเรื่องนี้ การรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษา กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยจะได้นำมาอภิปรายเพื่อสรุปถึงข้อเท็จจริงโดยมีการนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงสนับสนุนได้ดังต่อไปนี้

บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นปริญญาตรี ร้อยละ 58.0 ผู้หญิง ร้อยละ 75.3 อายุ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 48.1 หน่วยงานที่สังกัด ส่วนใหญ่สังกัดกองงานผู้บริหาร ร้อยละ 27.2 ตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ร้อยละ 27.10 อายุงาน ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มมากกว่า 4 ปีขึ้นไป ร้อยละ 66.0 บุคลากรสายสนับสนุนรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) พบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจาก แหล่งข้อมูล 6 หนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานภายในสถาบัน ร้อยละ 54.3 และบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพ ด้านปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา วัชรระรังษี (2556) พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านการมีส่วนร่วม

ร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา เขตชนบทบุรี มีความเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกชกร ดาราพาณิชย์และกุสุมา คำพิทักษ์ (2555) พบว่า ระดับการรับรู้ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต อยู่ในระดับปานกลาง และองค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ อยู่ในระดับปานกลาง และการทดสอบสมมติฐานการวิจัย เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มอายุ มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกชกร ดาราพาณิชย์และกุสุมา คำพิทักษ์ (2555) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ มีการรับรู้การประกันคุณภาพไม่แตกต่างกัน และกลุ่มหน่วยงานที่สังกัด มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกชกร ดาราพาณิชย์และกุสุมา คำพิทักษ์ (2555) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านหน่วยงานที่สังกัด มีระดับการรับรู้การประกันคุณภาพแตกต่างกัน และกลุ่มตำแหน่งงาน มีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกชกร ดาราพาณิชย์และกุสุมา คำพิทักษ์ (2555) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงาน มีระดับการรับรู้การประกันคุณภาพแตกต่างกัน ในขณะที่ กลุ่มหน่วยงานที่สังกัด มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกชกร ดาราพาณิชย์และกุสุมา คำพิทักษ์ (2555) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านหน่วยงานที่สังกัด มีระดับการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพแตกต่างกัน และกลุ่มตำแหน่งงาน มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกชกร ดาราพาณิชย์และกุสุมา คำพิทักษ์ (2555) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงาน มีระดับการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพแตกต่างกัน และการทดสอบความสัมพันธ์ของระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) และ การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) มีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับดี  $r = .796$ ,  $p = .000$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกชกร ดาราพาณิชย์และกุสุมา คำพิทักษ์ (2555) ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การประกันคุณภาพ และการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ 0.604 และ 0.564 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

บุคลากรสายสนับสนุน ของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในเรื่องการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจาก หนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานภายในสถาบัน และการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) สถาบันควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เพื่อเพิ่มระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่บุคลากร สถาบันควรมีการส่งเสริมและพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์ช่องทางอื่นๆ เพื่อให้บุคลากรให้ความสนใจที่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากขึ้น และเป็นช่องทางที่สามารถรับข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพให้กับบุคลากรของสถาบัน

ดังนั้นเมื่อบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันมีการรับรู้ ก็จะเกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพ และเกิดการยอมรับต่อการประกันคุณภาพของสถาบัน

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- สถาบันควรจัดการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ทั้งภายนอกและภายใน ให้กับบุคลากรทุกหน่วยงานทุกระดับ ให้มีความรู้ ความเข้าใจ อย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA)
- สถาบันควรมีกระบวนการ วิธีการยกระดับความสำคัญให้กับบุคลากร เพื่อยกระดับการมีส่วนร่วมในพันธกิจ และภารกิจของสถาบันเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้บุคลากรเป็นผู้ขับเคลื่อนสถาบันไปยังทิศทางเดียวกัน
- สถาบันเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบันการวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบและการปรับปรุงแก้ไข ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรให้มากขึ้นจะส่งผลให้มีการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป
- สถาบันกำหนดวิธีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรสร้างนวัตกรรมการประกันคุณภาพ (AUN-QA) ในการทำงาน เช่น การประกาศชมเชย เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรที่มีการพัฒนาการดำเนินงานของตนเอง

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- การรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษา กรณีศึกษา ระดับคณะ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้และการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) กรณีศึกษา ระดับคณะ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## บรรณานุกรม

- Anne Gold and Jennifer Evans. ( 1998) . **Reflecting on School Management**. USA: Philadelphia. Falmer Press.
- Richard Freeman. (1993). **Quality Assurance in Training Education**. London Kogan.
- กชกร ดาราพาณิชย์และกุสุมา คำพิทักษ์ .(2555). การรับรู้ การมีส่วนร่วมและการยอมรับของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- เข็มทอง ศิริแสงเลิศ. (2540). **การวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดาวิชา ศรีธีรัตน์ . (2559) . **AUN – QA Guidebook โครงการพัฒนาแนวทางการเขียนรายงาน AUN – QA** . สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ .
- ธรรมรส โชติบุญชู. (2546). **การบริหารแบบมีส่วนร่วม**. ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวทางปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 9-12. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พนิดา วัชรรังษี และพัชร พิลิก . (2558). **การรับรู้และการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาของอาจารย์คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ และคณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยราชพฤกษ์** . วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (มิถุนายน – กันยายน 2558).
- พนิดา วัชรรังษี. (2556) .การรับรู้ และการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร ระดับอุดมศึกษา เขตตอนบน ปีการศึกษา 2556 . มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- พรทิพย์ รักบุรี. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง 6,1 (ม.ค.-มิ.ย. 2546) หน้า 161-185.
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . **AUN-QA (Asean University Network Quality Assurance)**  
[ออนไลน์] 2561. สืบค้นวันที่ 4 กรกฎาคม 2561. สืบค้น จาก :  
<http://qa.swu.ac.th/aunqa.html>
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2542). **พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์**. พิมพ์ครั้งที่ 2  
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักมาตรฐานและคุณภาพอุดมศึกษา. (2557). **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา**. ฉบับปีการศึกษา 2557. กรุงเทพฯ.