

ความรู้ ทักษะ และการยอมรับปฏิบัติในระบบประกันคุณภาพการศึกษา
ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาควิชาฯ เชียงใหม่
The Knowledge, Attitude and Practice in the Quality Assurance
System of Business Administration and Liberal Arts,
Staff Rajamanagala University of Technology Lanna,
Payap Campus, Chiangmai

ทฤษฎี อักษรกิจ^{1*} และนาขวัญ รัตนมงคล²

¹อาจารย์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ 53000

²งานประกันคุณภาพการศึกษา คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ 53000

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหา ความรู้ ทักษะ การยอมรับปฏิบัติ ความสัมพันธ์ของความรู้กับ ทักษะ และทักษะกับการยอมรับปฏิบัติ ประชากร คือ บุคลากรคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ จำนวน 117 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ เก็บรวบรวมคืนได้ จำนวน 102 ชุด คิดเป็นร้อยละ 87.18 วิเคราะห์ ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาโดยรวมอยู่ที่ระดับมาก ความรู้ที่อยู่ระดับปานกลาง มีทักษะเชิงบวกมาก และมีการยอมรับปฏิบัติ สูง และพบว่าความรู้ไม่มีความสัมพันธ์กับทักษะ และทักษะมีความสัมพันธ์กับการยอมรับปฏิบัติของบุคลากร โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .095 และ .480 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

Abstract

The objective of research is to study the problems, knowledge, attitude and practice, The relationship of knowledge and attitudes, and the relationship of the attitude and practice. The population is 117 staff of Faculty of Business Administration and Liberal Arts.117 The questionnaire is to used as an instrument. Data analysis included Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation and Correlation Coefficient. It was found that the problems was at a high level, the knowledge was at a medium level. Additionally, they mostly had a positive attitude. Finally, in practice, it was averagely rated at a high level. The study showed the knowledge did not relate to the attitude and the attitude related to the practice of the quality assurance system as well. The correlation coefficient was .095 and .480 respectively, and were significant at the .01 level.

คำสำคัญ : ความรู้ ทักษะ การยอมรับปฏิบัติ การประกันคุณภาพการศึกษา

Keywords: Knowledge, Attitude, Practice, Quality Assurance

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

ด้วยกระแสการปฏิรูปการศึกษาที่เกิดขึ้นตามการประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐาน และการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งระบบการประกันคุณภาพภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ และระบบการประกันคุณภาพภายนอกของสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ประกอบด้วย 7 มาตรฐานที่ทุกสถาบันการศึกษาจำเป็นต้องจัดเตรียมความพร้อมเพื่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีการกำกับ ติดตาม การประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาจากรัฐ และต้องปฏิบัติตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา โดยเฉพาะในด้านคุณภาพ ทั้งในด้านการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และมีการกำกับ ติดตาม การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ทุกปี อีกทั้งตาม พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ จึงได้กำหนดให้มีสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เป็นองค์กรมหาชนที่ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินผล การจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุก 5 ปี ซึ่งนำมาสู่การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เพื่อนำ

ไปสู่การยอมรับจากประชาชนภายนอก

สถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาจึงได้เริ่มต้นตัว และเตรียมดำเนินการบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันของตนเอง เพื่อเตรียมรับการตรวจสอบจาก “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)” เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานในทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบประกันคุณภาพภายใน และระบบประกันคุณภาพภายนอก เพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก จากสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

จากความสำคัญของการปฏิรูปการศึกษา ซึ่งนำมาสู่การเปลี่ยนแปลงระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ได้มีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา และจัดทำรายงานประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) และการรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก ของสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ทำให้พบปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ และการเปลี่ยนแปลงความคิดของบุคลากรในองค์กร ให้เอื้อต่อการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาให้สำเร็จ ซึ่งต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมจากบุคลากร และการยอมรับปฏิบัติของบุคลากรในระบบประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง ความรู้ ทักษะคิด และการยอมรับปฏิบัติในระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

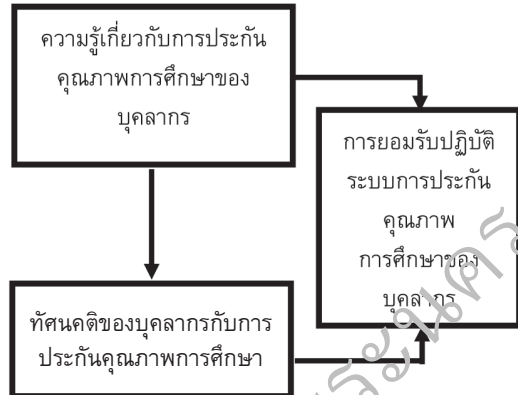
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดการยอมรับปฏิบัติของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาความรู้ ทักษะ และ การยอมรับปฏิบัติในระบบประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความรู้กับทัศนคติของบุคลากร และความสัมพันธ์ของทัศนคติกับการยอมรับปฏิบัติระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร

1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แสดงกรอบแนวความคิดให้เห็นถึงกระบวนการเชื่อมโยงเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และการยอมรับปฏิบัติในระบบประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1. ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
2. ทัศนคติของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการยอมรับปฏิบัติระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร
3. ความรู้ของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการยอมรับปฏิบัติระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร

1.5 นิยามศัพท์การวิจัย

การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) หมายถึง การทำกิจกรรม หรือการปฏิบัติการในการกิจหลักอย่างมีระบบตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพ และมาตรฐานของปัจจัยนำเข้า ระบบและกระบวนการผลิต ผลผลิต และผลลัพธ์ของ

การจัดการศึกษา ประกอบด้วย การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก

ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่

ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากร ต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งความรู้สึกในเชิงบวก และความรู้สึกในเชิงลบ ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า นั้น ๆ อาจเป็นไปได้ในทางสนับสนุนหรือคัดค้านก็ได้

การยอมรับปฏิบัติ (Practice) หมายถึง เมื่อบุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสารก็จะทำให้เกิดความรู้ เมื่อเกิดความรู้ขึ้น ก็จะไปมีผลทำให้เกิดทัศนคติ และขั้นสุดท้าย คือ การก่อให้เกิดการกระทำ

บุคลากร หมายถึง อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่

2. วิธีการศึกษา

2.1 ประชากร

งานวิจัยนี้ ศึกษาความรู้ ทัศนคติ และการยอมรับปฏิบัติในระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

ภาคพายัพ เชียงใหม่ คือ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ รวมทั้งหมด 117 คน

2.2 การรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามบุคลากรคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ทำการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ได้แก่ เอกสารการประเมินตนเอง เอกสารประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ เอกสารพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 บทความเอกสารวิชาการ วารสาร ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือวิจัย

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัย ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ ได้แก่ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ รวมทั้งหมด 117 คน โดยแจกแบบสอบถามให้บุคลากรตอบด้วยตนเองได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 102 ชุด คิดเป็นร้อยละ 87.18

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีข้อความจำนวน 10 ข้อ ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อความจำนวน 11 ข้อ ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) และวิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean : μ) เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย ปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้ (ธารินทร์ ศิลปจารุ, 2551)

- 4.50-5.00 หมายถึง ปัญหาระดับมากที่สุด
- 3.50-4.49 หมายถึง ปัญหาระดับมาก
- 2.50-3.49 หมายถึง ปัญหาระดับปานกลาง
- 1.50-2.49 หมายถึง ปัญหาระดับน้อย
- 1.00-1.49 หมายถึง ปัญหาระดับน้อยมาก

ส่วนที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปรนัย (Objective Test) มีข้อความจำนวน 15 ข้อ มีวิธีการกำหนดคะแนนเพื่อการวิเคราะห์ ดังนี้ ตอบถูกต้อง = 1 คะแนน ตอบผิด = 0 คะแนน นำคะแนนความรู้มาหาค่าเฉลี่ยแล้วจัดระดับความรู้ ออกเป็น 3 ระดับ

- 0-5 คะแนน มีความรู้เกี่ยวกับระบบต่ำ
- 6-10 คะแนน มีความรู้เกี่ยวกับระบบปานกลาง
- 11-15 คะแนน มีความรู้เกี่ยวกับระบบสูง

ส่วนที่ 4 ทักษะคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อความจำนวน 11 ข้อ ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) และวิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean : μ) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Linkert's Scale) มีเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

- 4.50-5.00 หมายถึง มีทัศนคติเชิงบวกมาก
- 3.50-4.49 หมายถึง มีทัศนคติเชิงบวก
- 2.50-3.49 หมายถึง มีทัศนคติปานกลาง
- 1.50-2.49 หมายถึง มีทัศนคติเชิงลบ
- 1.00-1.49 หมายถึง มีทัศนคติเชิงลบมาก

ส่วนที่ 5 การยอมรับปฏิบัติระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อความจำนวน 10 ข้อ ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) และวิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean : μ) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Linkert's Scale) มีเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

- 4.50-5.00 หมายถึง มีการยอมรับสูงมาก
- 3.50-4.49 หมายถึง มีการยอมรับสูง
- 2.50-3.49 หมายถึง มีการยอมรับปานกลาง
- 1.50-2.49 หมายถึง มีการยอมรับต่ำ
- 1.00-1.49 หมายถึง มีการยอมรับต่ำมาก

ส่วนที่ 6 เปรียบเทียบทัศนคติและการยอมรับปฏิบัติระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean : μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : σ) และใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) ในการทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคู่ต่าง ๆ เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient : r) จะใช้ความน่าจะเป็น (P) เป็นตัวพิจารณาว่าค่าจะปฏิเสธหรือยอมรับสมมติฐานทางสถิติและพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ด้วยซึ่งใช้เกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้ (ยูทธ ไกยวรรณ, 2545)

- 0.80-1.00 มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
- 0.60-0.79 มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง
- 0.40-0.59 มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
- 0.00-0.19 มีความสัมพันธ์กันน้อย
- 0.20-0.39 มีความสัมพันธ์กันน้อยมาก

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท มีตำแหน่งงานเป็นอาจารย์ร้อยละ 55.88 มีระยะเวลาที่ทำงานในคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ 1-5 ปี ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท การเข้ารับการอบรมด้านประกันคุณภาพการศึกษาต่อปีการศึกษาจำนวน 1-2 ครั้ง เข้าร่วม

การประชุมด้านประกันคุณภาพการศึกษาต่อปีการศึกษาจำนวน 1-2 ครั้ง และส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านประกันคุณภาพการศึกษาในหน่วยงานจากเพื่อนร่วมงาน เอกสารคำสั่งด้านประกันคุณภาพการศึกษา และผู้บังคับบัญชา ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 102)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	39	38.24
หญิง	63	61.76
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	27	26.47
31-40 ปี	32	31.37
41-50 ปี	23	22.55
มากกว่า 50 ปี	20	19.61
ระดับการศึกษา		
ปวส. หรือ อนุปริญญา	2	1.96
ปริญญาตรี	19	18.63
ปริญญาโท	78	76.47
ปริญญาเอก	3	2.94
ตำแหน่งงาน		
ผู้บริหาร	6	5.88
หัวหน้าสาขา/หัวหน้างาน	8	7.84
ประธานหลักสูตร/ หัวหน้าแผนก	13	12.75
อาจารย์	57	55.88
เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน	18	17.65

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)
(N = 102)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาที่ทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	23	22.55
1-5 ปี	32	31.37
6-10 ปี	8	7.84
11-20 ปี	17	16.67
21-30 ปี	16	15.69
มากกว่า 30 ปี	6	5.88
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	39	38.24
10,000-20,000 บาท	13	12.75
20,001-30,000 บาท	26	25.49
30,001-40,000 บาท	19	18.62
มากกว่า 40,000 บาท	5	4.90
จำนวนครั้งของการเข้ารับ การอบรม		
ไม่เคย	13	12.75
1-2 ครั้ง	83	81.37
3-4 ครั้ง	1	0.98
มากกว่า 4 ครั้ง	5	4.90
การได้รับข้อมูลข่าวสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
เพื่อนร่วมงาน	62	25.73
เอกสาร คำสั่งด้านประกันฯ	59	24.48
คู่มือประกันคุณภาพ	33	13.69
เว็บไซต์ของหน่วยงาน	14	5.81
ผู้บังคับบัญชา	57	23.65
บอร์ดข่าวสาร/ประกาศ	6	2.49
จุลสารหรือข่าวแจกจาก หน่วยงาน	6	2.49
อื่น ๆ (ระบุ)	4	1.66

3.2 ปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

ปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัญหาของการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บุคลากรขาดแรงจูงใจเพื่อให้ความร่วมมือในการประกันคุณภาพการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.44) ปัญหาโครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัย/คณะไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.31) และปัญหาด้านความพร้อมของหน่วยงานในเรื่องงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาของการประกันคุณภาพการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	ปัญหาของการประกันคุณภาพการศึกษา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
บุคลากรขาดความรู้ด้านการประกัน คุณภาพการศึกษา	26 (25.49)	48 (47.06)	23 (22.55)	5 (4.90)	0	3.93 (มาก)
บุคลากรไม่เข้าใจในการประกันคุณภาพฯ	36 (35.29)	43 (42.19)	18 (17.65)	5 (4.90)	0	4.08 (มาก)
บุคลากรไม่ตระหนักและไม่ให้ความสำคัญ ในการประกันคุณภาพฯ	34 (33.33)	47 (46.08)	15 (14.71)	6 (5.88)	0	4.07 (มาก)
การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร งาน ด้านประกันคุณภาพฯ มีน้อย	26 (25.49)	55 (53.92)	15 (14.71)	6 (5.88)	0	3.99 (มาก)
ปัญหาโครงสร้างการบริหารงานของ มหาวิทยาลัย/คณะไม่ชัดเจน	51 (50.00)	35 (34.31)	13 (12.75)	3 (2.94)	0	4.31 (มาก)
ปัญหาด้านความพร้อมของหน่วยงานใน เรื่องบุคลากร	31 (30.39)	51 (50.00)	16 (15.69)	3 (2.94)	1 (0.98)	4.06 (มาก)
ปัญหาด้านความพร้อมของหน่วยงานใน เรื่องงบประมาณ	40 (39.22)	40 (39.22)	19 (18.62)	3 (2.94)	0	4.15 (มาก)
บุคลากรขาดแรงจูงใจเพื่อให้ความร่วมมือ ในการประกันคุณภาพฯ	57 (55.88)	36 (35.30)	6 (5.88)	3 (2.94)	0	4.44 (มาก)
ปัญหาความไม่พร้อมของสำนักประกัน คุณภาพของ คณะฯ	17 (16.67)	51 (50.00)	24 (23.53)	8 (7.84)	2 (1.96)	3.72 (มาก)
ปัญหาความไม่พร้อมของสำนักประกัน คุณภาพของภาคพายัพ เชียงใหม่	25 (24.51)	41 (40.20)	30 (29.41)	6 (5.88)	0	3.83 (มาก)
ปัญหาความไม่พร้อมของสำนักประกัน คุณภาพของ มทร.อำนาจ	24 (23.53)	43 (42.16)	28 (27.45)	7 (6.86)	0	3.82 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.03 (มาก)

3.3 ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากร

ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้อยู่ที่ระดับปานกลาง ร้อยละ 55.88 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับคะแนนความรู้ของผู้ตอบแบบ
สอบถาม

ระดับความรู้	จำนวน	ร้อยละ
มีความรู้เกี่ยวกับระบบฯ ต่ำ	15	14.71
มีความรู้เกี่ยวกับระบบฯ ปานกลาง	57	55.88
มีความรู้เกี่ยวกับระบบฯ สูง	30	29.41
รวม	102	100.00

3.4 ทศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร

ทัศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร พบว่าโดยรวมมีทัศนคติเชิงบวกมาก เรียงลำดับ 3 ลำดับแรก คือ การพัฒนาคุณภาพขึ้นอยู่กับความร่วมมือของบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ

ระบบประกันคุณภาพการศึกษาสามารถตรวจสอบหรือวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนในกระบวนการทำงานได้ และระบบประกันคุณภาพการศึกษา มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.19) และระบบประกันคุณภาพการศึกษาส่งผลให้บุคลากรทำงานเป็นระบบมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.16) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ทัศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความระบบประกันคุณภาพการศึกษา	ทัศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ทำให้มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น	29 (28.43)	53 (51.96)	20 (19.61)	0	0	4.09 (บวกมาก)
ทำให้มหาวิทยาลัยได้รับการยอมรับเชื่อถือจากบุคคลภายนอก	29 (28.43)	60 (58.82)	11 (10.79)	2 (1.96)	0	4.14 (บวกมาก)
ส่งผลให้มหาวิทยาลัยได้รับการยอมรับว่ามีคุณภาพ	29 (28.43)	59 (57.84)	14 (13.73)	0	0	4.15 (บวกมาก)
ก่อให้เกิดความยุ่งยาก เสียเวลาในการทำงาน	14 (13.73)	24 (23.53)	33 (32.35)	21 (20.59)	10 (9.80)	2.89 (ปานกลาง)
เป็นการเพิ่มภาระการทำงานจากงานเดิม	16 (15.69)	28 (27.54)	33 (32.35)	15 (14.71)	10 (9.80)	2.75 (ปานกลาง)
สิ้นเปลืองเวลา และทรัพยากรเป็นจำนวนมากในการจัดการระบบประกันฯ	13 (12.75)	31 (30.39)	25 (24.51)	23 (22.55)	10 (9.80)	2.86 (ปานกลาง)
ส่งผลให้บุคลากรทำงานเป็นระบบมากขึ้น	36 (35.29)	48 (47.06)	16 (15.69)	2 (1.96)	0	4.16 (บวกมาก)
สามารถตรวจสอบหรือวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนในกระบวนการทำงานได้	33 (32.35)	55 (53.92)	14 (13.73)	0	0	4.19 (บวกมาก)
ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานเพราะถูกยึดเหนี่ยวให้ทำงานตามพันธกิจ 4 ด้าน	16 (15.69)	28 (27.45)	25 (24.51)	17 (16.67)	16 (15.69)	2.89 (ปานกลาง)
มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารการศึกษา	37 (36.27)	48 (47.06)	16 (15.69)	1 (0.98)	0	4.19 (บวกมาก)
การพัฒนาคุณภาพขึ้นอยู่กับความร่วมมือของบุคลากร	63 (61.76)	38 (37.26)	1 (0.98)	0	0	4.61 (บวกมาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.72 (บวกมาก)

3.5 การยอมรับปฏิบัติในระบบประกันคุณภาพ การศึกษาของบุคลากร

การยอมรับปฏิบัติในระบบประกันคุณภาพ การศึกษาของบุคลากร พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับสูง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การทำแฟ้มสะสมงานรายบุคคลในแต่ละภาคการศึกษาทำให้ทราบถึงภาระงานที่ต้องปฏิบัติ

ได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.20) ระบบประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้รูปแบบในการปฏิบัติงาน ในหน่วยงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.08) และพบว่าส่วนใหญ่มีระดับการยอมรับปฏิบัติในระบบประกันคุณภาพการศึกษา สูง ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การยอมรับปฏิบัติในระบบประกันคุณภาพการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความระบบประกันคุณภาพการศึกษา	การยอมรับปฏิบัติในระบบประกันคุณภาพการศึกษา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ท่านเป็นผู้มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา	25 (24.51)	60 (58.82)	17 (16.67)	0	0	4.08 (สูง)
ท่านได้ใช้ตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน	18 (17.65)	38 (37.25)	45 (44.12)	1 (0.98)	0	3.72 (สูง)
ระบบประกันฯ ทำให้ท่านสามารถติดตามงานอย่างมีระบบมากยิ่งขึ้น	19 (18.63)	49 (48.04)	33 (32.35)	1 (0.98)	0	3.84 (สูง)
ระบบประกันฯ ทำให้ท่านมีส่วนร่วมในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น	16 (15.69)	43 (42.16)	37 (36.27)	6 (5.88)	0	3.68 (สูง)
ท่านได้ใช้คู่มือการประกันฯ เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน	20 (19.61)	35 (34.31)	36 (35.30)	10 (9.80)	1 (0.98)	3.62 (สูง)
ระบบประกันฯ ช่วยให้เห็นรูปแบบในการปฏิบัติงานในหน่วยงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน	34 (33.33)	46 (45.10)	20 (19.61)	2 (1.96)	0	4.10 (สูง)
การทำแฟ้มสะสมงานรายบุคคลในแต่ละภาคการศึกษา ทำให้ท่านทราบถึงภาระงานที่ต้องปฏิบัติได้อย่างชัดเจน	41 (40.20)	43 (42.16)	16 (15.69)	1 (0.98)	1 (0.98)	4.20 (สูง)
ระบบประกันฯ เป็นประโยชน์ต่อการติดต่อประสานงานและ ทบทวนการทำงานได้ทุกขั้นตอน	31 (30.39)	45 (44.12)	25 (24.51)	1 (0.98)	0	4.04 (มาก)
ท่านใช้ระบบประกันฯ เพื่อการประเมินผลงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ	19 (18.63)	48 (47.06)	33 (32.35)	2 (1.96)	0	3.82 (สูง)
ท่านสามารถควบคุมการทำงานได้ง่ายขึ้น เมื่อมีระบบประกันฯ	19 (18.63)	47 (46.08)	32 (31.37)	4 (3.92)	0	3.79 (สูง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.88 (สูง)

3.6 ทศนคติและการยอมรับปฏิบัติระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรงำแนกตามข้อมูลทั่วไป

เปรียบเทียบทัศนคติและการยอมรับปฏิบัติระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าบุคลากรสังกัดสาขาบริหารธุรกิจมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาเชิงบวกมาก และการยอมรับปฏิบัติระบบประกันคุณภาพการศึกษาสูง มีค่าเฉลี่ย 3.83 และ 4.05 ตามลำดับ

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีทัศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาเชิงบวก และการยอมรับปฏิบัติระบบประกันคุณภาพการศึกษาสูง มีค่าเฉลี่ย 3.82 และค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

จำแนกตามเพศ พบว่าเพศหญิงมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาเชิงบวก และการยอมรับปฏิบัติระบบประกันคุณภาพการศึกษาสูง มีค่าเฉลี่ย 3.73 และมีค่าเฉลี่ย 3.95 ตามลำดับ

จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งผู้บริหาร มีทัศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาเชิงบวก และมีการยอมรับปฏิบัติระบบประกันคุณภาพการศึกษาสูง มีค่าเฉลี่ย 4.45 และมีค่าเฉลี่ย 4.50 ตามลำดับ

3.7 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (γ) สมมติฐานการวิจัยที่ 1 พบว่าความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรไม่มีความสัมพันธ์

กับทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา สมมติฐานการวิจัยที่ 2 พบว่าทัศนคติของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการยอมรับปฏิบัติในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความรู้ของบุคลากรกับทัศนคติของบุคลากร

ตัวแปร	ตัวแปร	จำนวน (N)	(γ)	ความน่าจะเป็น (P)
ความรู้	ทัศนคติ	102	.095	.340
ทัศนคติ	การยอมรับ	102	.480*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. สรุป

ส่วนที่ 1 พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท มีตำแหน่งงานเป็นอาจารย์ร้อยละ 55.88 มีระยะเวลาที่ทำงานในคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ 1-5 ปี ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท การเข้ารับการอบรมด้านประกันคุณภาพการศึกษาต่อปีการศึกษาจำนวน 1-2 ครั้ง เข้าร่วมการประชุมด้านประกันคุณภาพการศึกษาต่อปีการศึกษาจำนวน 1-2 ครั้ง และส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านประกันคุณภาพการศึกษาในหน่วยงานจากเพื่อนร่วมงาน เอกสารคำสั่งด้านประกันคุณภาพการศึกษา และผู้บังคับบัญชา

ส่วนที่ 2 ปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บุคลากรขาดแรงจูงใจเพื่อให้ความร่วมมือในการประกันคุณภาพ

การศึกษา ปัญหาโครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัย/คณะไม่ชัดเจน และปัญหาด้านความพร้อมของหน่วยงานในเรื่องงบประมาณ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิทยา ไฉวีถิติ (2550) ที่พบปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา คือ ด้านการเตรียมความพร้อมของสถานศึกษา มีปัญหาหรืออุปสรรคในเรื่องบุคลากร และงบประมาณสำหรับการบริหารจัดการ และด้านการดำเนินงานของสถานศึกษา มีปัญหาหรืออุปสรรคในเรื่องการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของบุคลากร

ส่วนที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ มีความรู้ อยู่ที่ระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเวทิต ทองจันทร์ (2546) พบว่าบุคลากรตอบคำถามในส่วน of ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 4 ทักษะเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร พบว่าโดยรวมมีทัศนคติเชิงบวกมาก และไม่พบบุคลากรที่มีทัศนคติในเชิงลบมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเวทิต ทองจันทร์ (2546) เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมแล้ว พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงบวกหรือทัศนคติที่ดีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา และไม่พบว่าบุคลากรมีทัศนคติเชิงลบ

ส่วนที่ 5 การยอมรับปฏิบัติระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเวทิต

ทองจันทร์ (2546) พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีการยอมรับต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับสูง

ส่วนที่ 6 เปรียบเทียบทัศนคติและการยอมรับปฏิบัติในระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรจำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่าระดับการศึกษา เพศ และตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเนริสา ปาษุอคมลักษณะ (2546) พบว่าอายุมีผลต่อระดับความรู้ของบุคลากร เปรียบเทียบทัศนคติของบุคลากรพบว่า อายุระดับการศึกษา การได้รับการฝึกอบรมฯ และตำแหน่งงานไม่มีผลต่อทัศนคติของบุคลากร โรงพยาบาลตากฟ้า

ส่วนที่ 7 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน สมมติฐานการวิจัยที่ 1 พบว่าความรู้ของบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเวทิต ทองจันทร์ (2546) พบว่าความรู้ของบุคลากรไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา และสมมติฐานการวิจัยที่ 2 พบว่าทัศนคติของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการยอมรับปฏิบัติในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเวทิต ทองจันทร์ (2546) ทักษะของบุคลากรเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาได้ดีที่สุด

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย คณะควรสร้างทัศนคติที่ดีแก่บุคลากร เพื่อการพัฒนา และได้รับการยอมรับเชื่อถือจากบุคคลภายนอก ได้รับการ

ยอมรับว่าเป็นสถาบันการศึกษาที่มีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาความรู้ ทักษะ และ การยอมรับปฏิบัติในระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร ในเขตพื้นที่อื่น และคณะอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบ และควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับปฏิบัติ เช่น ศึกษาถึงการเปิดรับข่าวสารหรือแรงจูงใจที่มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา และควรศึกษากระบวนการหรือแนวทางในการนำเอาเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ในระบบประกันคุณภาพการศึกษา

5. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องนี้สำเร็จได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร อ่อนหวาน ที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาให้คำปรึกษาด้วยความเอาใจใส่ แนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์และช่วยปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ มาโดยตลอด ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุระชัย อุตมอ่าง ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและไขข้อข้องใจต่าง ๆ ทำให้ผลงานฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

6. เอกสารอ้างอิง

- วิทยา ไฉ่วิติ. 2550. **แนวทางการพัฒนาส่งเสริมการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา.** ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพศึกษาศาสตร์. สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.
- เวทิต ทองจันทร์. 2546. **การบริหารการสื่อสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษากับการยอมรับระบบของบุคลากรมหาวิทยาลัยสยาม.** วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนการศึกษา คณะนิเทศศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เนริสา ปานอุดมลักษณ์. 2546. **ความรู้และทัศนคติของบุคลากรโรงพยาบาลตากฟ้าต่อการรับรองและพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุทธ ไกยวรรณ. 2545. **การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสม.** กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ธารินทร์ ศิลป์จารุ. 2551. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.** กรุงเทพฯ: เอส อาร์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์.