

ความรู้ ความเข้าใจ และการตระหนักต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ

KNOWLEDGE, PERCEPTION, AND AWARENESS OF EDUCATION QUALITY

ASSURANCE OF PERSONNEL, FACULTY OF BUSINESS ADMINISTRATION

AND SERVICE INDUSTRY

ปาริฉัตร บุญมา^{1*} และ ทิชากกร เกษรบัว²

Parichat Bunma^{1*} and Thichakorn Kasornbua²

(Received: January 23, 2024; Revised: June 10, 2024; Accepted: June 28, 2024)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจ และการตระหนักถึงความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ ประชากรแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ 23 คน และบุคลากรสายสนับสนุน 17 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ One-way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสายวิชาการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 46-55 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาเอก ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปีขึ้นไป ตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย บทบาทเป็นอาจารย์ผู้สอน สายสนับสนุนวิชาการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 46-55 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี ด้านความรู้ความเข้าใจต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจต่อระบบการประกันคุณภาพระดับมาก ด้านการตระหนักถึงความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมากที่สุด เมื่อทำการเปรียบเทียบการตระหนักถึงความสำคัญต่อระบบการประกันคุณภาพ พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และประเภทตำแหน่งของสายวิชาการ และเพศ ประเภทตำแหน่งงานของสายสนับสนุนตระหนักต่อระบบการประกันคุณภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น ควรเน้นการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับพนักงานในทุกประเภทตำแหน่งงานอย่างทั่วถึง

คำสำคัญ: ความรู้ ความเข้าใจ ประกันคุณภาพ การตระหนัก

¹ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน คณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Plan and Policy Analyst, Faculty of Business and Industrial Service Administration, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

² อาจารย์ประจำภาควิชา คณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Lecturer, Faculty of Business and Industrial Service Administration, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

* Corresponding author, e-mail : parichat.b@bas.kmutnb.ac.th

Abstract

This research aimed to study the knowledge, perception, and awareness of the educational quality assurance system among personnel of the Faculty of Business Administration and Service Industry. The research population was divided into two groups: 23 academic staff and 17 support staff. A questionnaire was used as the research instrument. The statistics for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. The results indicated that most academic staff respondents were female, aged 46-55 years, held doctoral degrees, were assistant professors, had 5-10 years or more of work experience, and were university employees serving as lecturers. In terms of the academic support staff, most of whom were female, aged 46-55 years, held bachelor's degrees, were university employees, and had 5-10 years or more of work experience. The results also showed that most academic and support staff had a high level of the knowledge and perception regarding the educational quality assurance system. For the awareness of the educational quality assurance system, the findings showed that both academic and support staff attached the highest level of significance to the system. When comparing the awareness of the system significance among the two groups, it revealed that academic staff with different genders, education levels, and job types and support ones with different genders and job types had different levels of their awareness, statistically significant at the 0.05 level. Thus, participation in the educational quality assurance should be emphasized for employees in all positions or job types.

Keywords: Knowledge, Understanding, Quality Assurance, Awareness

1. บทนำ

ความท้าทายของการอุดมศึกษาของประเทศไทยมีมากมายหลายด้าน ตั้งแต่ความท้าทายในระดับโลกในด้านของคุณภาพการการศึกษาของการอุดมศึกษาไทยที่ไม่สามารถแข่งขันในระดับนานาชาติ ซึ่งพิจารณาได้จากการจัดอันดับของมหาวิทยาลัยโลกในหลายสถาบัน ประกอบกับในปัจจุบันมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาเป็นปัจจัยสำคัญ ยิ่งทำให้การเรียนรู้ในระดับอุดมศึกษายังมีความท้าทาย นอกจากนี้การได้รับผลกระทบจากจำนวนนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่ลดลงเนื่องจากนักศึกษาสนใจที่จะเข้าศึกษาในอุดมศึกษาน้อยลง และอีกส่วนหนึ่งมาจากอัตราการเกิดของเด็กไทยลดลงอย่างต่อเนื่อง (ทง ทงภูเบศร์ และคณะ, 2562) ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่สามารถตอบโจทย์ของตลาดแรงงานหรือผู้ใช้บัณฑิตจึงเป็นสิ่งที่ท้าทายการอุดมศึกษาของประเทศ ตัวชี้วัดหนึ่งที่ใช้วัดมาตรฐานการศึกษาคือการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพราะเป็นการสร้างความมั่นใจในคุณภาพ และมาตรฐาน ของสถานศึกษา ดังนั้นสถานศึกษาจึงมีความจำเป็นอย่างที่จะต้องพัฒนาให้ทันต่อกระแสของความเปลี่ยนแปลงโดยเน้นที่การสร้างบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถสูงสุดเพื่อสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพให้กับสังคมและประเทศชาติ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นระบบการพัฒนากระบวนการจัดการศึกษา และการพัฒนาบุคลากรที่สำคัญที่จะทำให้บุคลากรในทุกสายงานมีความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการกระจายบทบาทการจัดการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการให้แก่สถานศึกษารับผิดชอบและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นที่เชื่อมั่นและยอมรับของผู้เรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554) ในการประกันและพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับคณะและสถาบัน

อยู่บนพื้นฐานแนวคิดที่ต้องการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดคุณภาพการศึกษาตามบริบทของสถาบัน โดยที่คำนึงถึงความต้องการของสังคมและประเทศ การประกันคุณภาพระดับคณะและสถาบันตามแนวทางของระบบ CUPT-QA ดังต่อไปนี้

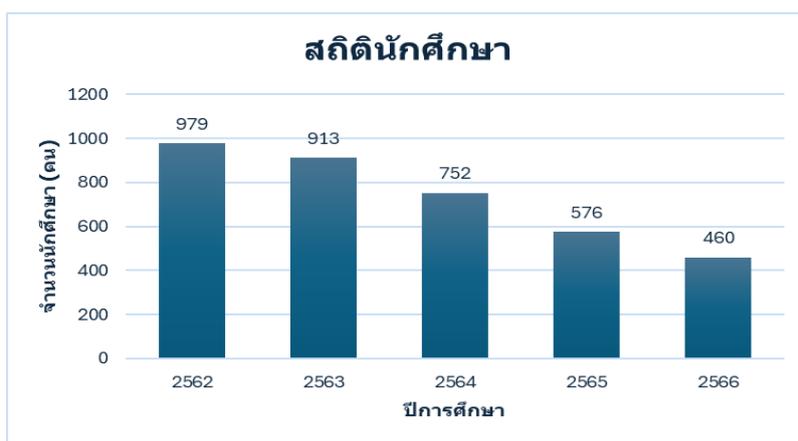
1. องค์ประกอบรายงานประกันคุณภาพระดับคณะและสถาบัน

1) โครงร่างองค์กร (Organizational Profile, OP) เป็นบริบทของคณะ/สถาบัน เพื่อให้ทั้งผู้บริหารบุคลากร และผู้ตรวจประเมินมีความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับบริบทที่สำคัญของคณะ/สถาบันรวมทั้งเอกลักษณ์ของคณะ/สถาบัน และอัตลักษณ์ของนิสิต/นักศึกษาที่กำหนดไว้ เพื่อเป็นหลักในการดำเนินการซึ่งสามารถสะท้อนได้ในตัวบ่งชี้หลัก และเพื่อเป็นหลักในการคัดเลือกตัวบ่งชี้ตามบริบทของสถาบัน (Selective indicator)

2) ตัวบ่งชี้หลัก (Core indicators) ของระดับคณะและสถาบัน มุ่งเน้นบูรณาการของตัววัดของ สมศ. สกอ. AUN-QA, EdPEx และ Internationalization indicators โดยทำให้วิธีการวัดเป็นไปในแบบเดียวกัน เพื่อลดความสับสนในการทำงาน และเป็นวิธีการวัดที่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของคณะ/สถาบัน สำหรับตัวบ่งชี้หลักในคู่มือฉบับนี้ มีจำนวน 13 ตัวบ่งชี้หลักที่พัฒนามาจากตัวบ่งชี้ระดับคณะ/สถาบันของคู่มือฉบับปีการศึกษา 2557

3) ตัวบ่งชี้เลือก (Selective indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่สถาบันเลือกดำเนินการเพิ่มเติมตามบริบทของสถาบัน โดยให้สถาบันกำหนดและดำเนินการเองตามความสำคัญหรือความท้าทายต่อสถาบันนั้นๆ ทั้งนี้ ตัวบ่งชี้เลือกในคู่มือฉบับนี้ มีจำนวน 3 ตัวบ่งชี้ โดยเป็นตัวบ่งชี้ที่พัฒนาต่อเนื่องมาจากตัวบ่งชี้เลือกของสถาบันเทคโนโลยีเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ที่เลือกใช้ร่วมกันในปีการศึกษา 2557 ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยที่ใช้ระบบ CUPT-QA สามารถใช้ตัวบ่งชี้เลือกในคู่มือ หรือกำหนดตัวบ่งชี้เลือกขึ้นเองตามบริบทของมหาวิทยาลัย และประกาศใช้ตัวบ่งชี้เลือกตามบริบทอย่างเป็นทางการตามขั้นตอนของแต่ละมหาวิทยาลัย (ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย, 2558)

คณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้ยึดถือแนวทางการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นภารกิจหลักของคณะ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ และเกิดการพัฒนาด้านคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าคณะจะได้รับผลกระทบจากจำนวนนักศึกษาที่ปรับลดลง จากปีการศึกษา 2562 ที่มีจำนวนนักศึกษาทั้งหมด 979 คน เหลือเพียง 460 คน ในปีการศึกษา 2566 ดังภาพที่ 1

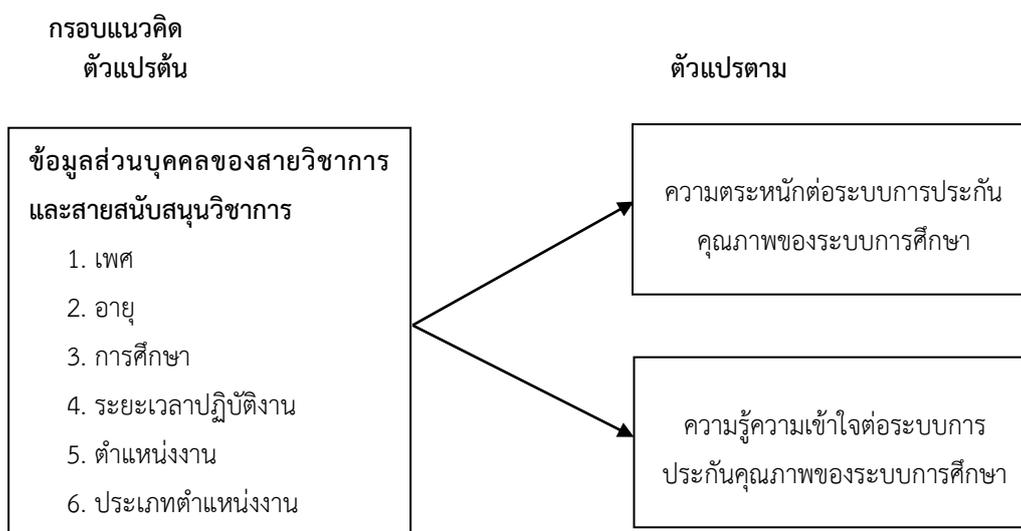


ภาพที่ 1 สถิตินักศึกษาคณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ
(ที่มา : กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2567)

คณะฯ มีการเข้ารับการประเมินคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาตามระบบประเมิน CUPT-QA มีการประเมินตามตัวบ่งชี้หลักและตัวบ่งชี้เลือก ซึ่งสามารถสะท้อนถึงผลการดำเนินงานต่าง ๆ ตามบริบท และจุดอ่อน จุดแข็ง ของคณะ จากการเข้ารับการประเมินคุณภาพการศึกษาในทุกปีการศึกษาที่ผ่านมาทำให้มองเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วมน้อยของบุคลากร จึงเป็นแนวทางสู่การศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และการตระหนักต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ เพื่อต้องการทราบระดับความรู้ ความเข้าใจ และการตระหนักของบุคลากรต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาว่าอยู่ในระดับใด และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา รวมถึงส่งเสริมการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้บุคลากรได้เห็นถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ที่จะส่งผลในการพัฒนาคณะ พัฒนาบุคลากรให้ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพราะการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการสร้างความมั่นใจในคุณภาพ และมาตรฐานของคณะ ส่งผลต่อการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพแก่สังคมและประเทศชาติ เมื่อบุคลากรได้รับความรู้ และได้รับความเข้าใจ และตระหนักต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากขึ้น จะนำมาถึงการมีส่วนร่วมในการที่จะนำความรู้ และข้อมูลมาช่วยในการสนับสนุนให้การประกันคุณภาพการศึกษามีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น วัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร และเพื่อศึกษาการตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ ผลการวิจัยจะทำให้ทราบถึงความรู้ความเข้าใจ ระดับการตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ และนำเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ
2. เพื่อศึกษาการตระหนักต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรต่อการตระหนักถึงความสำคัญต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

สำหรับการวิจัยเรื่องความรู้ ความเข้าใจ และการตระหนักรู้ต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ มีแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังนี้

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

ความรู้ความเข้าใจ เป็นสิ่งที่มีการสั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติการและทักษะ หรือเป็นสิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) ความรู้เกิดจากกระบวนการภายในของบุคคล อันเกิดจากการรับรู้หรือเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ แล้วสามารถจดจำ ระลึกได้ และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการนำเอาสิ่งที่จดจำ สิ่งที่เป็นประสบการณ์มาใช้สามารถวัด และถ่ายทอดสู่คนอื่นได้ (สุชาติ ณรงค์ชัย, 2563) การสร้างความรู้ความเข้าใจเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความสำเร็จและประสิทธิภาพ ซึ่งความรู้ความเข้าใจเป็นจิตวิทยาพื้นฐานว่า มนุษย์จะเกิดการเรียนรู้ และเกิดพฤติกรรมทางปัญญา โดย Bloom et al. (1956) ได้อธิบายถึงระดับความรู้ความสามารถทางด้านสติปัญญา (Cognitive domain) โดยจำแนกเป็น 6 ระดับ ประกอบด้วย 1) การจดจำ (Remembering) เป็นการใช้ความจำเพื่อสร้างหรือค้นหานิยามข้อเท็จจริง หรือทบทวนข้อมูลที่เรียนมาก่อนหน้านี้ จะสามารถตอบได้ว่าสิ่งที่ได้เรียนคือสิ่งใด เกิดจากการจดจำ 2) การทำความเข้าใจ (Understanding) คือ การสร้างเข้าใจจากสิ่งที่ได้เรียนรู้มาสามารถจำแนก สรุป สามารถนำเสนอและอธิบายตามความเข้าใจของตนเอง 3) การประยุกต์ใช้ (Applying) คือ การที่ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้เรียนมามาประมวลผลเพื่อนำไปปฏิบัติ และใช้ในการแก้ไขปัญหาได้ 4) การวิเคราะห์ (Analyzing) คือ ความสามารถที่จะแยกแยะข้อมูล ผู้เรียนสามารถนำมาคิดอย่างลึกซึ้ง จนกระทั่งหาความสัมพันธ์ ความเชื่อมโยงและเหตุผลได้ 5) การประเมิน (Evaluating) เป็นการที่ผู้เรียนสามารถตั้งเกณฑ์การตัดสิน เปรียบเทียบคุณภาพ สามารถไตร่ตรองคุณค่าของข้อมูลนั้นได้ และ 6) การสร้างสรรค์ (Creating) เรียบเรียงให้เกิดรูปแบบหรือโครงสร้างผ่านการสร้าง วางแผน ผลิต โดยเป็นการนำความรู้ที่ได้รับมาทำการเชื่อมโยงได้อย่างสมบูรณ์ สำหรับความรู้ความเข้าใจเป็นคำที่มักจะใช้ควบคู่กัน จึงเป็นการสร้างความเข้าใจจากสิ่งที่ได้มีการเรียนรู้ สามารถที่จะนำเสนอหรืออธิบายตามความเข้าใจของตนเองได้

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการตระหนักรู้

Bloom, Hastings, and Madaus (1971) กล่าวว่า การตระหนักรู้คือ ความรู้ลึกใ้ใคร่ครวญ ว่ามีความจำเป็นต้องเห็นด้วย ต้องทำ หรือเห็นด้วยคล้อยตามจนแสดงออกมาเป็นการปฏิบัติ เป็นขั้นเป็นตอน ความตระหนักรู้มีลักษณะคล้ายกับความรู้ แต่ลักษณะของการตระหนักรู้จะเกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้าทำให้เกิดขึ้น ความตระหนักรู้ถือเป็นขั้นพื้นฐานของความรู้ เมื่อมนุษย์มีความตระหนักรู้ต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้วจะทำให้เกิดความสนใจ ใส่ใจ และมีการตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น งานวิจัยในอดีตพบว่า กระบวนการเกิดความรู้มาจากระบวนการทางปัญญา (Cognitive process) โดยเมื่อบุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าหรือสัมผัสจากสิ่งเร้าหรือประสบการณ์จะเกิดการรับรู้ จากนั้นจะเกิดความเข้าใจในสิ่งเร้านั้นเกิดเป็นความคิดรวบยอด และทำให้มีความรู้ (Knowledge) และเมื่อมีความรู้จะเกิดการตระหนักรู้ ทั้งความรู้และการตระหนักรู้ที่เกิดขึ้นจะนำไปสู่การกระทำ (Action) หรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคลต่อสิ่งเร้าที่เกิดขึ้น (ดวงกมล สุวรรณล้วน, 2562; สุทธิพันธุ์ ขวลิตเลขา, 2564) ซึ่งสอดคล้องกับ Good (1973) ได้อธิบายถึงกระบวนการเกิดความรู้ที่เริ่มต้นจากการสัมผัส การรับรู้ ความคิดรวบยอด การเรียนรู้/ความรู้ ความตระหนักรู้ และนำไปสู่พฤติกรรม ดังนั้นการตระหนักรู้จึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากสิ่งเร้า ทำให้เกิดการรับรู้ เรียนรู้ และสุดท้ายจะแสดงออกมาในลักษณะของพฤติกรรมหรือการกระทำ

3.3 การประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา คือ การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษา โดยมีกลไกในการควบคุมตรวจสอบระบบการบริหารคุณภาพการศึกษาที่จัดขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนว่าสถานศึกษานั้นสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และบรรลุเป้าประสงค์ของหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล (กระทรวงศึกษาธิการ, 2561) สำหรับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นระบบและกลไกในการกำกับการบริหารคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อควบคุมการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษา และตามพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของสถาบันที่สอดคล้องกับการจัดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา รวมถึงการจัดให้มีการติดตามตรวจสอบ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอกตลอดจนการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เรียนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชน (คณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา, 2564) ซึ่งสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องมีการจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน ระดับหลักสูตร คณะและสถาบัน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้พิจารณาใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาที่ครอบคลุมทั้งระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน โดยใช้ Council of University Presidents Quality Assurance หรือ CUPT QA สำหรับคณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ ใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรคือ เกณฑ์ ASEAN University Network – Quality Assurance (AUN-QA) ซึ่งเป็นเกณฑ์ระดับสากลที่สามารถประยุกต์ได้กับทุกสาขาวิชา มีสาระสำคัญเน้นการพัฒนามุ่งสู่ Expected Learning Outcome (ELO) สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีที่ส่งผลให้คนมีวิถีการดำรงชีวิตที่เปลี่ยนไป เพื่อให้มั่นใจว่าหลักสูตรผลิตบัณฑิตที่มี competence เหมาะสมกับภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ซึ่งเป็นการตอบโจทย์คุณภาพ การศึกษาโดยตรง และในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน Council of the University Presidents Quality Assurance (CUPT QA) ที่ ถูกพัฒนาโดย ทปอ. โดยการประเมินมีทั้งเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ โดยมีดำเนินการตามองค์ประกอบต่อไปนี้คือ โครงร่างองค์กร (Organizational Profile, OP) ตามแนวทาง EdPEx และ ตัวบ่งชี้หลัก 13 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้เลือก 3 ตัวบ่งชี้

3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

เพ็ญศรี จังธนาเจริญเลิศ และ ภัชญา ธงศิลา (2554) ได้ทำการศึกษา ความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของบุคลากร ต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วม ประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับสูง ระดับคะแนนเฉลี่ยของความรู้ ความเข้าใจการประกันคุณภาพ การศึกษาของบุคลากรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขึ้นอยู่กับอายุ และตำแหน่ง งานตามสายบังคับบัญชา คะแนนเฉลี่ยความรู้ ความเข้าใจในช่วงอายุระหว่าง 40 – 49 ปี สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุระหว่าง 20 – 29 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตำแหน่งอาจารย์ระดับ ปฏิบัติการมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าตำแหน่งเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีผลต่อความแตกต่างของคะแนน ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งไม่พบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมการ ประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างกลุ่มบุคลากรที่มีอายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน และตำแหน่งตามสายบังคับบัญชาที่ต่างกัน

นวรรตน์ เงามานาม และ อรกัญญา เป้าจรรยา (2560) ได้ศึกษา การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำรายงาน การประเมินตนเองและหลักสูตรของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่สำคัญ 5 อันดับแรก ของการได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ (1) การไม่มีส่วนร่วมของบุคลากรในหลักสูตร ทำให้ขาดขวัญกำลังใจ ไม่มีความภาคภูมิใจในงานที่เข้าใจและไม่เต็มใจทำ (2) ขาดกระบวนการทำงานเป็นทีม (3) ขาดความรู้และความตระหนักถึง ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา (4) ขาดความสอดคล้องสัมพันธ์กันของกระบวนการต่าง ๆ และ (5) ขาดกระบวนการทบทวนบทเรียนในอดีต ไม่มีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดความผิดพลาด/ เกิดปัญหา ซ้ำเดิม (6) การปรับเปลี่ยนเกณฑ์การประเมินบ่อยครั้ง (7) ตัวชี้วัดมีผู้รับผิดชอบมากกว่า 1 คน ทำให้มีปัญหาด้านการประสาน ข้อมูล และ (8) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่รองรับการจัดทำประกันคุณภาพ

บุรพร กำบุญ และ กลมชนก โฆษิตคณิน (2560) ได้ทำการศึกษา การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรทางการศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของ บุคลากรทางการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัญหาอุปสรรคที่พบจากการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ การศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัญหาด้านบุคลากร คือ บุคลากรยังไม่ค่อยมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาเนื่องจากไม่อยากทุ่มเทการทำงานให้การประกันคุณภาพอย่างเต็มที่เพราะมีภาระงานมาก ไม่เข้าใจตัวบ่งชี้และเกณฑ์เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยและขาดทักษะในการทำงานเป็นทีม ผลการเปรียบเทียบ อุปสรรคจากการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ปัญหาอุปสรรคการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัย การศึกษาระดับสูงแตกต่างกับบุคลากรสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พรรณี คอนจจอหอ และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยสู่ความสำเร็จของระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความสำเร็จ ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ (1) นโยบาย และการถ่ายทอดนโยบายของผู้บริหารระดับสูง (2) กระบวนการกำกับและติดตาม (3) ภาวะความเป็นผู้นำของส่วนงาน ที่เกี่ยวข้อง (4) ความเชี่ยวชาญและความเป็นมืออาชีพของสายสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง (5) การตรวจประกันคุณภาพ การศึกษาผ่านระบบสารสนเทศที่สามารถประมวลผลและเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูล (6) เครือข่ายการสื่อสารและ ความร่วมมือผ่านระบบออนไลน์ของผู้ประสานงานจากส่วนกลางกับผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ 2) ผลการดำเนินงานการตรวจ ประกันคุณภาพการศึกษาภายในทั้งสามระดับมีพัฒนาการดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง 3 ปี

ปาริชาติ บัวเจริญ และ ประภัสสร สมสาน (2565) ได้กล่าวถึง แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาระดับ หลักสูตร กล่าวคือ การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ได้กำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับ หลักสูตร ซึ่งหลักสูตรเป็นแกนสำคัญเพื่อวางแผนแนวทางการจัดการศึกษา กำหนดทิศทางของการศึกษาที่จะให้ความรู้ การเสริมสร้างเจตคติ ตลอดทั้งการฝึกฝนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาผลลัพธ์การเรียนรู้ หลักสูตรเป็นหัวใจ ของการจัดการเรียนการสอน ทำให้การศึกษาดำเนินไปสู่เป้าหมายที่วางไว้และส่งผลทำให้การศึกษามีประสิทธิภาพ และ มีคุณภาพ การพัฒนาหลักสูตรที่ดีต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและสังคม มีความหมายต่อชีวิตของผู้เรียน ยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม และสร้างขึ้นด้วยความร่วมมือกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้หลักสูตรมีคุณภาพ ในกระบวนการพัฒนาหลักสูตรการกำหนดจุดมุ่งหมายจะบอกถึงความมุ่งหวังว่าจะพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะและ มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และเจตคติ ซึ่งเป็นแนวทางในการกำหนดเนื้อหาสาระ กิจกรรมการเรียนการสอนและ ประสบการณ์การเรียนรู้รวมทั้งการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียน

จารุวัฒน์ ทองชูใจ, หยกแก้ว กมลวรรณ, และ สุกัญญา รุจิเมธธา (2565) ได้ศึกษา การพัฒนาระบบการประกัน คุณภาพการศึกษาแบบมีส่วนร่วม กรณีศึกษาศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหา

คือ ครูและบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้นการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาแบบมีส่วนร่วมมีดังนี้ (1) การมีส่วนร่วมในการวางแผน (2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (3) การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ และ (4) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้สถานศึกษามีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

วิชญ์ โชโต และ สุภาภรณ์ บุญเจริญ (2565) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมจำแนกตามสายงานและประสบการณ์การทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อเสนอแนะการวิจัยหน่วยงานควรมีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจสำหรับบุคลากร หน่วยงานควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษามากขึ้น ทั้งในด้านหลักสูตร ด้านบัณฑิต ด้านนักศึกษา ด้านอาจารย์ และด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

รุ่งเรือง สิทธิจันทร์ (2560) ได้ศึกษา การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมจำแนกตามสถานภาพด้านประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงานทางด้านประกันคุณภาพ ไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สำนักวิทยบริการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานทุก ๆ ด้านเท่าเทียมกัน มุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมแบบบูรณาการ ดึงค่านิยมด้านการยึดถือการเรียนรู้สู่ทีมคุณภาพ มีความตระหนักว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของทุกคน

อาภากร ประจันตะเสน (2567) ได้ศึกษา ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติของนักวิชาการศึกษาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ ผลการศึกษา พบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) มีค่าเฉลี่ยความรู้อยู่ในระดับน้อย ระดับทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพตามเกณฑ์การศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศอยู่ในระดับมาก และความรู้ความเข้าใจของนักวิชาการไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

4. วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งการวิจัยออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 23 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 17 คน ที่สังกัดคณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี

2. การสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ส่วนงานที่สังกัด ข้อคำถามเป็นแบบเลือกรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 การวัดความรู้ความเข้าใจต่อระบบประกันคุณภาพ ประกอบด้วยข้อคำถามแบบเลือกตอบ 2 ข้อ “ใช่” กับ “ไม่ใช่” จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 การตระหนักถึงความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพ ข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) เริ่มตั้งแต่ 5 เห็นด้วยมากที่สุด ไปจนถึง 1 เห็นด้วยน้อยที่สุด

2.2 การทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตามเทคนิค (Index of Item Objective Congruence: IOC) (Ravinelli & Hambleton, 1977) ซึ่งได้ค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00 และทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นค่า (Reliability) โดยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha) ตามวิธีการของ Cronbach (1990) ทำการทดสอบกับบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มประชากร จำนวน 30 ตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.809 ผลของการทดสอบเครื่องมือเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพของเครื่องมือสามารถนำเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรได้

3. การเก็บและรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสอบถามประชากร ทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุนเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ การตระหนักต่อระบบการประกันคุณภาพ

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ทำการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้ในการอธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร การวัดความรู้ความเข้าใจต่อระบบประกันคุณภาพ และการตระหนักถึงความสำคัญของระบบประกันคุณภาพ

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ได้แก่ t-test การวิเคราะห์ ANOVA โดยใช้ F-test (One-way ANOVA) เพื่อทำการเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการตระหนักถึงความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

4.3 การรายงานผล นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาทำการสรุปประเด็นและเขียนเป็นรายงานผลการวิจัย

5. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 กลุ่มประชากร ซึ่งได้ผลการวิจัยดังนี้

บุคลากรสายวิชาการ

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร

ประชากรสายวิชาการจำนวน 23 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.52 อายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.83 จบการศึกษาระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 82.61 ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ คิดเป็นร้อยละ 52.17 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 47.83 ตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 86.96 ส่วนใหญ่มีบทบาทเป็นอาจารย์ผู้สอน คิดเป็นร้อยละ 52.78

2. ระดับความรู้ความเข้าใจต่อระบบประกันคุณภาพของบุคลากรสายวิชาการ

ตารางที่ 1 ระดับความรู้ความเข้าใจต่อระบบประกันคุณภาพของบุคลากรสายวิชาการ

ระดับคะแนน	จำนวน	ร้อยละ
0 - 5 (ความรู้ความเข้าใจระดับน้อย)	0	0
6 - 13 (ความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง)	1	4.35
14 - 20 (ความรู้ความเข้าใจระดับมาก)	22	95.65
รวม	23	100

จากตารางที่ 1 พบว่า บุคลากรสายวิชาการมีระดับความรู้ความเข้าใจต่อระบบประกันคุณภาพอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 95.65 รองลงมา มีความรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.35

3. การตระหนักถึงความสำคัญจากระบบการประกันคุณภาพของบุคลากรสายวิชาการ

ตารางที่ 2 การตระหนักถึงความสำคัญจากระบบการประกันคุณภาพของบุคลากรสายวิชาการ

การตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	การแปรผล
1. งานที่บุคลากรสายวิชาการรับผิดชอบเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันให้การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ บรรลุผลสำเร็จ	4.74	0.61	มากที่สุด
2. การปฏิบัติงานครบถ้วนทุกขั้นตอนตามที่มีการระบุไว้ในมาตรฐานของการประกันคุณภาพการศึกษา	4.52	0.50	มากที่สุด
3. การตรวจและการติดตามการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่เป็นภาระกับงานประจำ	4.22	0.98	มากที่สุด
4. การปรับแก้ไขข้อบกพร่องที่ได้รับการแนะนำจากการตรวจติดตามประกันคุณภาพของคณะฯ เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคนในหน่วยงาน	4.78	0.51	มากที่สุด
5. การประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิผลจะต้องเริ่มจากตัวของบุคลากรเองก่อน	4.78	0.51	มากที่สุด
6. บุคลากรสายวิชาการจะมีการตรวจสอบ หรือทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อนำมาปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ตามหลักการประกันคุณภาพ	4.52	0.65	มากที่สุด
7. เมื่อมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาบุคลากรสายวิชาการจะเข้าร่วมทุกครั้ง	4.48	0.71	มากที่สุด
8. นโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งที่ต้องนำมาปฏิบัติจริง	4.57	0.77	มากที่สุด
9. การมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้น	4.61	0.65	มากที่สุด
10. การพัฒนาหลักสูตรเป็นส่วนสำคัญในการประเมินคุณภาพการศึกษาให้กับคณะฯ	4.87	0.45	มากที่สุด
รวม	4.60	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า บุคลากรสายวิชาการมีการตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าลำดับความสำคัญที่บุคลากรสายวิชาการให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการคิดว่าการพัฒนาหลักสูตรเป็นส่วนสำคัญในการประเมินคุณภาพการศึกษา

4. การศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการตระหนักถึงความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

4.1 การตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเปรียบเทียบด้านเพศ พบว่า บุคลากรสายวิชาการที่มีเพศต่างกันให้ความสำคัญกับการตระหนักต่อระบบประกันคุณภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องงานที่รับผิดชอบเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันให้การประกันคุณภาพของคณะฯ ให้บรรลุผลสำเร็จ และระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้น โดยเพศชายให้ความสำคัญมากกว่าเพศหญิง ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเปรียบเทียบด้านเพศ

การตระหนัก	เพศชาย		เพศหญิง		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. งานที่บุคลากรสายวิชาการรับผิดชอบเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันให้การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ บรรลุผลสำเร็จ	4.90	0.32	4.62	0.77	1.21	0.02*
2. การปฏิบัติงานครบถ้วนทุกขั้นตอนตามที่มีการระบุไว้ในมาตรฐานของการประกันคุณภาพการศึกษา	4.60	0.52	4.46	0.52	0.64	0.59
3. การตรวจและการติดตามการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่เป็นภาระกับงานประจำ	4.40	1.07	4.08	0.95	0.76	0.62
4. การปรับแก้ไขข้อบกพร่องที่ได้รับการแนะนำจากการตรวจติดตามประกันคุณภาพของคณะฯ เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคนในหน่วยงาน	4.70	0.48	4.85	0.55	-0.66	0.40
5. การประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิผลจะต้องเริ่มจากตัวของบุคลากรเองก่อน	4.70	0.67	4.62	0.77	0.28	0.56
6. บุคลากรสายวิชาการจะมีการตรวจสอบ หรือทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อนำมาปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ตามหลักการประกันคุณภาพ	4.60	0.52	4.46	0.78	0.49	0.13
7. เมื่อมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา บุคลากรสายวิชาการจะเข้าร่วมทุกครั้ง	4.60	0.70	4.38	0.77	0.69	0.50
8. นโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งที่ต้องนำมาปฏิบัติจริง	4.50	0.97	4.62	0.65	-0.34	0.42
9. การมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้น	4.80	0.42	4.46	0.78	1.34	0.02*
10. การพัฒนาหลักสูตรเป็นส่วนสำคัญในการประเมินคุณภาพการศึกษาให้กับคณะฯ	4.90	0.32	4.85	0.55	0.27	0.53

4.2 การตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเปรียบเทียบด้านอายุ พบว่า บุคลากรสายวิชาการที่มีอายุต่างกันให้ความสำคัญกับการตระหนักต่อระบบประกันคุณภาพไม่แตกต่างกัน

4.3 การตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเปรียบเทียบด้านระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรสายวิชาการที่มีระดับการศึกษาต่างกันให้ความสำคัญกับการตระหนักต่อระบบประกันคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องการปรับแก้ไขข้อบกพร่องที่ได้รับการแนะนำจากการตรวจติดตามประกันคุณภาพ

เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคน การประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิผลจะเริ่มจากตนเองก่อน และการพัฒนาหลักสูตรเป็นส่วนสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับคณะฯ โดยบุคลากรสายวิชาการระดับปริญญาเอกให้ความสำคัญมากกว่าระดับปริญญาโท ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเปรียบเทียบด้านระดับการศึกษา

การตระหนัก	ปริญญาโท		ปริญญาเอก		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. งานที่บุคลากรสายวิชาการรับผิดชอบเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันให้ การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ บรรลุผลสำเร็จ	4.50	1.00	4.80	0.54	-0.56	0.10
2. การปฏิบัติงานครบถ้วนทุกขั้นตอนตามที่มีการระบุไว้ในมาตรฐานของ การประกันคุณภาพการศึกษา	4.50	0.58	4.53	0.51	-0.92	0.92
3. การตรวจและการติดตามการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือ หนึ่งในการพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่เป็นภาระกับงานประจำ	4.00	0.82	4.26	1.05	-0.47	0.27
4. การปรับแก้ไขข้อบกพร่องที่ได้รับการแนะนำจากการตรวจติดตาม การประกันคุณภาพของคณะฯ เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคนใน หน่วยงาน	4.25	0.96	4.89	0.32	-1.33	0.00*
5. การประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิผลจะต้องเริ่มจากตัวของ บุคลากรเองก่อน	4.00	1.15	4.79	0.54	-2.17	0.00*
6. บุคลากรสายวิชาการจะมีการตรวจสอบ หรือทบทวนผลการดำเนินงาน ที่ผ่านมาก่อนนำมาปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ตามหลักการประกันคุณภาพ	4.25	0.96	4.58	0.61	-0.90	0.19
7. เมื่อมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา บุคลากรสายวิชาการจะเข้าร่วมทุกครั้ง	4.00	0.82	4.58	0.69	-1.48	0.73
8. นโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งที่ต้องนำมาปฏิบัติ จริง	4.25	0.96	4.63	0.76	-0.88	0.46
9. การมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ภาพลักษณ์ของ องค์กรดีขึ้น	4.25	0.96	4.68	0.58	-1.22	0.15
10. การพัฒนาหลักสูตรเป็นส่วนสำคัญในการประเมินคุณภาพการศึกษา ให้กับคณะฯ	4.25	0.96	5.00	0.00	-1.57	0.00*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.4 การตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเปรียบเทียบด้านตำแหน่งทางวิชาการ พบว่า บุคลากรสายวิชาการที่มีตำแหน่งทางวิชาการต่างกันให้ความสำคัญกับการตระหนักต่อระบบประกันคุณภาพไม่แตกต่างกัน

4.5 การตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเปรียบเทียบด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรสายวิชาการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันให้ความสำคัญกับการตระหนักต่อระบบประกันคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน

4.6 การตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเปรียบเทียบด้านประเภทตำแหน่ง พบว่า บุคลากรสายวิชาการที่มีประเภทตำแหน่งต่างกันให้ความสำคัญกับการตระหนักต่อระบบประกันคุณภาพแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องการปฏิบัติงานครบถ้วนทุกขั้นตอนที่มีการระบุไว้ในมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา โดยพนักงานมหาวิทยาลัย/ข้าราชการให้ความสำคัญมากกว่าพนักงานพิเศษ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเปรียบเทียบด้านประเภทตำแหน่ง

การตระหนัก	พนักงานมหาวิทยาลัย/ข้าราชการ		พนักงานพิเศษ		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. งานที่บุคลากรสายวิชาการรับผิดชอบเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันให้การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ บรรลุผลสำเร็จ	4.71	0.64	5.00	0.00	0.55	0.16
2. การปฏิบัติงานครบถ้วนทุกขั้นตอนตามที่มีการระบุไว้ในมาตรฐานของการประกันคุณภาพการศึกษา	4.57	0.51	4.00	0.00	0.00	0.00*
3. การตรวจและการติดตามการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่เป็นภาระกับงานประจำ	4.33	0.91	3.00	1.41	0.07	0.50
4. การปรับแก้ไขข้อบกพร่องที่ได้รับการแนะนำจากการตรวจติดตามประกันคุณภาพของคณะฯ เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคนในหน่วยงาน	4.81	0.51	4.50	0.71	0.43	0.54
5. การประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิผลจะต้องเริ่มจากตัวของบุคลากรเองก่อน	4.81	0.51	3.00	0.00	0.00	0.26
6. บุคลากรสายวิชาการจะมีการตรวจสอบ หรือทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อนำมาปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ตามหลักการประกันคุณภาพ	4.52	0.68	4.50	0.71	0.96	0.69
7. เมื่อมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา บุคลากรสายวิชาการจะเข้าร่วมทุกครั้ง	4.52	0.68	3.50	0.71	0.05	0.77
8. นโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งที่ต้องนำมาปฏิบัติจริง	4.57	0.81	4.50	0.71	0.91	0.77
9. การมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้น	4.62	0.67	4.50	0.71	0.81	0.87
10. การพัฒนาหลักสูตรเป็นส่วนสำคัญในการประเมินคุณภาพการศึกษาให้กับคณะฯ	4.90	0.44	4.50	0.71	0.24	0.28

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร

ประชากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 17 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 82.35 อายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.06 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.82 ตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 52.94 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.06

2. ระดับความรู้ความเข้าใจต่อระบบประกันคุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

ตารางที่ 6 ระดับความรู้ความเข้าใจต่อระบบประกันคุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

ระดับคะแนน	จำนวน	ร้อยละ
0 - 5 (ความรู้ความเข้าใจระดับน้อย)	0	0
6 - 13 (ความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง)	1	5.88
14 - 20 (ความรู้ความเข้าใจระดับมาก)	16	94.12
รวม	17	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีระดับความรู้ความเข้าใจต่อระบบประกันคุณภาพอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 94.12 รองลงมาคือมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5.88

3. การตระหนักถึงความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

ตารางที่ 7 การตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

การตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	การแปรผล
1. งานที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการรับผิดชอบเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันให้การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ บรรลุผลสำเร็จ	4.53	0.61	มากที่สุด
2. การปฏิบัติงานครบถ้วนทุกขั้นตอนตามที่มีการระบุไว้ในมาตรฐานของการประกันคุณภาพการศึกษา	4.41	0.60	มากที่สุด
3. การตรวจและการติดตามการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่เป็นภาระกับงานประจำ	4.24	0.64	มากที่สุด
4. การปรับแก้ไขข้อบกพร่องที่ได้รับการแนะนำจากการตรวจติดตามประกันคุณภาพของคณะฯ เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคนในหน่วยงาน	4.65	0.48	มากที่สุด
5. การประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิผลจะต้องเริ่มจากตัวของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเองก่อน	4.47	0.70	มากที่สุด
6. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการจะมีการตรวจสอบ หรือทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อนำมาปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ตามหลักการประกันคุณภาพ	4.47	0.50	มากที่สุด
7. เมื่อมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการจะเข้าร่วมทุกครั้ง	4.47	0.85	มากที่สุด
8. นโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งที่ต้องนำมาปฏิบัติจริง	4.53	0.70	มากที่สุด
9. การมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้น	4.65	0.48	มากที่สุด
10. การพัฒนาหลักสูตรเป็นส่วนสำคัญในการประเมินคุณภาพการศึกษาให้กับคณะฯ	4.71	0.46	มากที่สุด
รวม	4.51	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีการตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าลำดับความสำคัญที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคิดว่าการพัฒนาหลักสูตรเป็นส่วนสำคัญในการประเมินคุณภาพการศึกษา

4. การศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการตระหนักถึงความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

4.1 การตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเปรียบเทียบด้านเพศ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีเพศต่างกันให้ความสำคัญกับการตระหนักต่อระบบการประกันคุณภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องการปฏิบัติครบถ้วนทุกขั้นตอนตามที่มีการระบุไว้ในมาตรฐานของการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเพศหญิงให้ความสำคัญมากกว่าเพศชาย

4.2 การตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเปรียบเทียบด้านอายุ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีอายุต่างกันให้ความสำคัญกับการตระหนักต่อระบบประกันคุณภาพไม่แตกต่างกัน

4.3 การตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเปรียบเทียบด้านระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีอายุต่างกันให้ความสำคัญกับการตระหนักต่อระบบการศึกษารูปภาพไม่แตกต่างกัน

4.4 การตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเปรียบเทียบด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันให้ความสำคัญกับการตระหนักต่อระบบประกันคุณภาพไม่แตกต่างกัน

4.5 การตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเปรียบเทียบด้านประเภทตำแหน่งงาน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีประเภทตำแหน่งต่างกันให้ความสำคัญกับการตระหนักต่อระบบการประกันคุณภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิผลจะเริ่มจากตัวของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการก่อน และนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งที่ต้องนำมาปฏิบัติจริง โดยพนักงานมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญมากกว่าพนักงานพิเศษ ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 การตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเปรียบเทียบด้านประเภทตำแหน่งงาน

การตระหนัก	พนักงาน มหาวิทยาลัย		พนักงาน พิเศษ		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	1. งานที่บุคลากรสายวิชาการรับผิดชอบเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันให้ การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ บรรลุผลสำเร็จ	4.67	0.50	4.38		
2. การปฏิบัติงานครบถ้วนทุกขั้นตอนตามที่มีการระบุไว้ในมาตรฐานของ การประกันคุณภาพการศึกษา	4.33	0.71	4.50	0.53	-0.54	0.43
3. การตรวจและการติดตามการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือ หนึ่งในการพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่เป็นภาระกับงานประจำ	4.22	0.67	4.25	0.71	-0.08	0.81
4. การปรับแก้ไขข้อบกพร่องที่ได้รับการแนะนำจากการตรวจติดตาม ประกันคุณภาพของคณะฯ เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคนใน หน่วยงาน	4.78	0.4	4.50	0.53	1.17	0.10

ตารางที่ 8 (ต่อ)

การตระหนัก	พนักงาน มหาวิทยาลัย		พนักงาน พิเศษ		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	5. การประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิผลจะต้องเริ่มจากตัวของบุคลากรเองก่อน	4.67	0.50	4.23		
6. บุคลากรสายวิชาการจะมีการตรวจสอบ หรือทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อนำมาปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ตามหลักการประกันคุณภาพ	4.44	0.53	4.50	0.53	-0.22	0.77
7. เมื่อมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา บุคลากรสายวิชาการจะเข้าร่วมทุกครั้ง	4.56	0.73	4.38	1.06	0.41	0.47
8. นโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งที่ต้องนำมาปฏิบัติจริง	4.78	0.44	4.25	0.89	1.53	0.02*
9. การมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้น	4.67	0.50	4.62	0.52	0.17	0.74
10. การพัฒนาหลักสูตรเป็นส่วนสำคัญในการประเมินคุณภาพการศึกษาให้กับคณะฯ	4.78	0.44	4.63	0.52	0.66	0.22

6. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. ความรู้ความเข้าใจต่อระบบประกันคุณภาพของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ ทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก เนื่องจากหน่วยงานมีการถ่ายทอดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่บุคลากรทำให้บุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ พรณี คอนจอหอ และคณะ (2561) ที่พบว่าปัจจัยความสำเร็จของการประกันคุณภาพคือการกำหนดและถ่ายทอดนโยบายที่ชัดเจนส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจและนำไปดำเนินการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งไม่สอดคล้องกับ บุรพร กำบุญ และ ชลชนก โฆษิตตฉิน (2560) ที่พบว่าบุคลากรไม่ค่อยมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาเนื่องจากไม่อยากทุ่มเทการทำงานให้การประกันคุณภาพอย่างเต็มที่เพราะมีภาระงานมาก ไม่เข้าใจตัวบ่งชี้และเกณฑ์เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย และไม่สอดคล้องกับ อาภากร ประจันตะเสน (2567) ที่พบว่า นักวิชาการการศึกษา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เนื่องจากมีการปรับเกณฑ์คุณภาพ การศึกษา และยังไม่มีการมอบหมายภาระหน้าที่อย่างชัดเจน อีกทั้งยังได้รับการอบรมความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพ การศึกษาน้อย

2. การตระหนักถึงความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งบุคลากรของหน่วยงานมีความตระหนักถึงความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด โดยบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการให้ความสำคัญกับการพัฒนาหลักสูตรเป็นส่วนสำคัญ ในการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับปาริชาติ บัวเจริญ และ ประภัสสร สมสถาน (2565) ที่ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร กล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับ หลักสูตร เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาและการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาในระดับหลักสูตรให้ดีขึ้น การแสวงหาวิธีการปรับปรุงและหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ เป็นการสร้างความมั่นใจและสร้างความเชื่อถือแก่นักศึกษาและผู้มีส่วนได้

ส่วนเสีย ไม่สอดคล้องกับ นวรัตน์ เจาะสนาม และ อรกัญญา เป้าจรรยา (2560) ที่พบว่า ปัญหาที่สำคัญของการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ บุคลากรขาดความรู้และความตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพ ผู้บริหารแก้ไขโดยอาจดำเนินการร่วมกับคณะทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาหาแนวทางการดำเนินงานให้ทุกหลักสูตรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. การเปรียบเทียบการตระหนักถึงความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

3.1 สายวิชาการ การเปรียบเทียบการตระหนักถึงความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา พิจารณาตามอายุ ตำแหน่งทางวิชาการ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรสายวิชาการมีการตระหนักถึงความสำคัญต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ เพ็ญศรี จังธนาเจริญเลิศ และ ภัชญา ธงศิลา (2554) ที่พบว่าอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งสายการบังคับบัญชามีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพไม่แตกต่างกัน เนื่องจากระบบการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยได้มีการนำมาใช้ในสถาบันการศึกษาเป็นระยะเวลายาวนาน บุคลากรจึงตระหนักได้ถึงถึงความสำคัญ แต่เมื่อทำการเปรียบเทียบด้านเพศ ด้านการศึกษา และด้านประเภทตำแหน่งของงานของบุคลากรสายวิชาการ พบว่าบุคลากรมีการตระหนักถึงความสำคัญต่อระบบการประกันคุณภาพแตกต่างกัน โดยเพศชายให้ความสำคัญมากกว่าเพศหญิง บุคลากรระดับปริญญาเอกให้ความสำคัญมากกว่าปริญญาโท พนักงานมหาวิทยาลัย/ข้าราชการให้ความสำคัญมากกว่าพนักงานพิเศษ ซึ่งประเด็นที่เห็นแตกต่างกัน เช่น งานที่รับผิดชอบเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพ การแก้ไขข้อบกพร่องที่ได้รับการแนะนำจากการตรวจติดตาม เป็นหน้าที่ของทุกคน เป็นต้น อธิบายได้ว่า บุคลากรสายวิชาการบางส่วนมีการตระหนักถึงการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จะต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคน ดังนั้นบุคลากรที่มีความคิดเห็นแตกต่างควรจะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วม รับผิดชอบ และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของคณะ ซึ่งจะทำให้เกิดความร่วมมือและการมีส่วนร่วม สอดคล้องกับ จารุวัฒน์ ทองชูใจ, หยกแก้ว กมลวรรณ และ สุภัฏญารุจิเมธธาภัส (2565) ที่ได้ทำการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาแบบมีส่วนร่วม โดยบุคลากรจะมีส่วนร่วมในด้านการวางแผน การดำเนินงาน การตรวจสอบ และการปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาได้อย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับ วิษณุ โชโต และ สุภาภรณ์ บุญเจริญ (2565) ที่กล่าวว่า การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษาและเกณฑ์มาตรฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ จะต้องดำเนินงานในทุกขั้นตอน ทุกตัวบ่งชี้ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคน

3.2 สายสนับสนุนวิชาการ การเปรียบเทียบการตระหนักถึงความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพ การศึกษา พิจารณาตามอายุ การศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่าสายสนับสนุนวิชาการมีการตระหนักถึงความสำคัญต่อระบบการประกันคุณภาพไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสายวิชาการ เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาและมีการนำมาใช้ในการกำกับดูแลเป็นระยะเวลายาวนาน แต่เมื่อทำการเปรียบเทียบด้านเพศ และด้านประเภทตำแหน่งงาน พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการให้ความสำคัญแตกต่างกัน โดยด้านเพศในเรื่องของการปฏิบัติงานครบถ้วนทุกขั้นตอนตามที่มีการระบุไว้ในมาตรฐานของการประกันคุณภาพการศึกษาเพศหญิงให้ความสำคัญมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรเพศหญิงของคณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการมีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับทางด้านวิชาการ การจัดการเรียนการสอนโดยตรง ต่างจากบุคลากรเพศชายที่เป็นช่างเทคนิค ดังนั้นเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานครบถ้วนตามขั้นตอนของมาตรฐานของการประกันคุณภาพควรที่จะมีการกำหนดให้การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของภาระงานนอกเหนือจากงานประจำ ซึ่งสอดคล้องกับ วิษณุ โชโต และสุภาภรณ์ บุญเจริญ (2565)

ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ จึงได้กำหนดให้การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของภาระการทำงานนอกเหนือจากงานประจำที่ได้รับมอบหมาย โดยเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน ควบคุมคุณภาพ และติดตามผล และทำการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประกันคุณภาพ สำหรับด้านประเภทของตำแหน่งงาน พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยจะให้ความสำคัญต่อระบบการประกันคุณภาพมากกว่าพนักงานพิเศษ ในเรื่องของการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิผลจะเริ่มจากตนเอง และนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งที่ต้องนำมาปฏิบัติจริง ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานพิเศษเป็นพนักงานที่มีเงื่อนไขการทำงานที่แตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัย การทำงานจึงมุ่งเน้นการทำงานเฉพาะงานที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นเพื่อสร้างความตระหนักในการให้ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา จึงควรเน้นการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับพนักงานในทุกประเภทตำแหน่งงานอย่างทั่วถึง สอดคล้องกับ รุ่งเรือง สิทธิจันทร์ (2560) ที่กล่าวว่า การประกันคุณภาพเป็นเรื่องของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา มิใช่เรื่องของคนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ และมีใช้การดำเนินงานแบบต่างคนต่างทำ แต่เป็นเรื่องของทุกคนที่ต้องทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่องและเชื่อมโยงกันทุกด้าน มีความตระหนักว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของทุกคน

7. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 คณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ ควรมีการจัดวางระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษา ด้วยการกำหนดบทบาทหน้าที่ทั้งในระดับหน่วยงานและระดับตำแหน่งงานเพื่อผลักดัน ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ

1.2 คณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ อาจกำหนดให้การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของภาระการทำงานนอกเหนือจากงานประจำที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บุคลากรภายในคณะฯ ได้มีส่วนร่วมในการวางแผน และทำการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขงานประจำของตนตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประกันคุณภาพ

1.3 บุคลากรของคณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมมีความรู้ความเข้าใจต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายชื่อของแบบทดสอบพบว่ายังมีบางประเด็นที่บุคลากรของคณะฯ โดยส่วนใหญ่ยังมีความรู้ความเข้าใจน้อย เช่น ความรู้ความเข้าใจเรื่องเกณฑ์ UI Green ของสายสนับสนุนวิชาการ ความรู้ความเข้าใจเรื่องเกณฑ์มาตรฐานอาจารย์ประจำหลักสูตร ของสายวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น คณะฯ อาจจัดอบรมให้ความรู้ หรือทำสื่อประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลของการประกันคุณภาพดังกล่าวให้แก่บุคลากรของคณะฯ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 หากมีการกำหนดให้การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของภาระงานนอกเหนือจากการทำงานประจำที่ได้รับมอบหมาย อาจจะมีการศึกษาถึงประสิทธิภาพในพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่ต่อเนื่อง รวมทั้งมีการติดตามการทำงานของบุคลากรว่ามีการทำงานตามเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพหรือไม่

2.2 หากมีการจัดอบรมให้ความรู้ หรือทำสื่อประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่บุคลากร ควรจะมีการวิจัยถึงการอบรมให้ความรู้ หรือการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ว่าบุคลากรของคณะฯ มีความเข้าใจหรือตระหนักต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มขึ้นหรือไม่

8. เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2561). *หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551* (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560). สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2566, จาก http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=38880&Key=news_research
- กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (2567). *สถิตินักศึกษา*. สืบค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2567, จาก https://acdserv.kmutnb.ac.th/student_statistics
- คณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา. (2564, 19 กรกฎาคม). *ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในส่วนที่เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพ การติดตาม ตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาคุณภาพการศึกษา*. เล่ม 139 ตอนพิเศษ 268, 64.
- จารุวัฒน์ ทองชูใจ, หยกแก้ว กมลวรรณ, และ สุกัญญา รุจิเมธาภาส. (2565). การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาแบบมีส่วนร่วม กรณีศึกษาศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดอุตรดิตถ์. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์*, 9(7), 206-220. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JMND/article/view/262569>
- ดวงกมล สุวรรณล้วน. (2562). *ความสนใจและความตระหนักรู้ในการวางแผนการออมเงินกับพฤติกรรมการออมเงินกับพฤติกรรมการออมเงินของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยทักษิณ จังหวัดพัทลุง* (สารนิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ทอง ทองภูเบศร์, ประกอบ कुमारักษ์, วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์, กิจพิณัฐ อูสาโท, และ สุนันท์ทิพย์ ทินาภรณ์. (2562). อนาคตของรูปแบบการประเมินและการประกันคุณภาพการศึกษายกระดับอุดมศึกษาในทศวรรษหน้า. *วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ.*, 14(2), 161-177. https://so05.tci-thaijo.org/index.php/edjour_stou/article/view/252793
- ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย. (2558). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา CUPT QA ฉบับปีการศึกษา 2557*. กรุงเทพมหานคร: ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย.
- นวรรตน์ เงามะสนาม และ อรกัญญา เบ้าจรรยา. (2560). การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 40(4), 37-45. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/EDKKUJ/article/view/135890>
- บุรพร กำบุญ และ ชลชนก โฆษิตคณิน. (2560). การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรทางการศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ Veridian มหาวิทยาลัยศิลปากร (มนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ และศิลปะ)*, 10(1), 1746-1757. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/89606>
- ปาริชาติ บัวเจริญ และ ประภัสสร สมสถาน. (2565). แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร. *วารสารปัญญา*, 29(3), 141-155. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/panya-thjo/article/view/259223>
- พรณี คอนจจอหอ, พีรศุขย์ บุญมาธรรม, น้ำฝน แสงอรุณ, ศิริวรรณ ปราชญ์ประยูร, และ ศักดิพัฒน์ ศรีอร่ามรุ่งเรือง. (2561). ปัจจัยสู่ความสำเร็จของระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. *วารสารศาสตร์การศึกษาและการพัฒนามนุษย์*, 2(2), 85-90. <https://kuojs.lib.ku.ac.th/index.php/jehds/article/view/1718>

- เพ็ญศรี จังธนาเจริญเลิศ และ ภัชญา ธงศิลา. (2554). ความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของบุคลากร ต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี. *วารสารการพยาบาลและการศึกษา*, 4(3), 92-105. <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/JNAE/article/view/636>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- รุ่งเรือง สิทธิจันทร์. (2560). การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *PULINET Journal*, 4(3), 105-112. <https://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal/article/view/242>
- วิษณุ โชโต และ สุภาภรณ์ บุญเจริญ. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 33(1), 146-161. <https://so2.tci-thaijo.org/index.php/edubuu/article/view/256082>
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553*. กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์.
- สุชาติ ณรงค์ชัย. (2563). *ความรู้ ทักษะคิด และความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกสำหรับดูแลผิวพรรณและเส้นผมของผู้บริโภค* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุทธิพันธุ์ ขวลิขิตเลขา. (2564). *การเสริมสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ สำหรับบุคลากรในบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด* (สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อากาศร ประจันตะเสน. (2567). ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติของนักวิชาการศึกษาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ. *วารสารการบริหาร การจัดการ และการพัฒนาที่ยั่งยืน*, 2(1), 161-177. <https://so15.tci-thaijo.org/index.php/jamsd/article/view/338>
- Bloom, B. S., Engelhart, M. D., Furst, E. J., Hill, W. H., & Krathwohl, D. R. (1956). *Taxonomy of educational objectives: The classification of educational goals. Handbook 1: Cognitive domain*. New York: Longman.
- Bloom, B.S., Hastings, J.T., & Madaus, G.F. (1971). *Handbook on formative and summative evaluation of student learning*. New York: McGraw-Hill.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of education*. New York: McGraw-Hill.
- Ravinelli, R.J., & Hambleton, R.K., (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Tijdschrift Voor Onderwijs Research*, 2, 49-60.