

แบบจำลองการรับรู้ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
A Model of Utility Perception of Quality Assurance System,
Kasetsart University

ธเนศ ดาวรุ่งโรจน์¹ จุฬารัตน์ วัฒนนะ² และสมสุดา ผู้พัฒน์³
Thanate Daorungroj¹, Jularat Wattana² and Somsuda Papatana³

¹นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (อาชีวศึกษา)
ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ³ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สาขาวิชาการศึกษานอกระบบเพื่อพัฒนาสังคม ภาควิชาอาชีวศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
psdtdn@ku.ac.th, fedujrw@ku.ac.th, and fedusdp@ku.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างแบบจำลองการรับรู้ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์และเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ก่อนและหลังการทดลองรูปแบบการวิจัยเป็นแบบ One-Group Pretest-Posttest Design กลุ่มที่ศึกษา ประกอบด้วย ผู้บริหาร อาจารย์ และผู้ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพจากคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ที่สมัครใจเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 43 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบวัดความถูกต้องในการรับรู้ข้อมูลระบบประกันคุณภาพ และแบบสอบถามความคิดเห็นต่อประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า แบบจำลองการรับรู้ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพ ในรูปแบบการฝึกอบรม ประกอบด้วยการจัดกิจกรรมในลักษณะบูรณาการองค์ความรู้ด้านประกันคุณภาพ โดยเฉพาะองค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต และแนวคิด/ทฤษฎีการรับรู้ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพ ส่วนผลการวิเคราะห์พฤติกรรมหลังการฝึกอบรมของบุคลากรพบว่ามีความรู้ในเรื่องของการรับรู้ข้อมูลระบบประกันคุณภาพที่ต้องเพิ่มขึ้นมากกว่าก่อนการฝึกอบรม และพฤติกรรมหลังการฝึกอบรมพบว่าบุคลากรเห็นประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพเพิ่มขึ้นมากกว่าก่อนการฝึกอบรม

คำสำคัญ: แบบจำลอง การรับรู้ ระบบ ประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Abstract

The purposes of this research were to construct a model of utility perception of the quality assurance system of Kasetsart University and to compare pre and post personnel behaviors of utility perception of quality assurance system of Kasetsart University. The research used a one-group pretest-posttest design. The study group consisted of 43 volunteers drawn from the executives, lecturers, and practitioners of quality assurance from all faculties across the Bangkok Campus of Kasetsart University. The research instruments were a test of information perception about the quality assurance system and a questionnaire on the utility of the quality assurance system. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, arithmetic mean and standard deviation.

The results showed that the model of utility perception of quality assurance system was constructed which consisted of training activities integrating information and knowledge about quality assurance, particularly on the 2nd factor of quality assurance on graduate production and approaches/theories on utility perception of quality assurance system. The analysis of post-training behaviors showed that personnel had a greater knowledge of the quality assurance system than before undertaking the training. The post-training

behaviors also indicated that the personnel had a greater perception of the contribution of the quality assurance system than before undertaking the training.

Keywords : Model, Perception, System, Quality Assurance, Kasetsart University

1. บทนำ

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยเสริมความเข้มแข็งทางการศึกษาได้ ซึ่งตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545 ได้ระบุไว้ในมาตรา 47 48 และ 49 หมวด 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ที่กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก และถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งการเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก และการให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้

อนึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) หรือทบวงมหาวิทยาลัยเดิม ในฐานะหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแล ได้ประกาศนโยบายและแนวทางปฏิบัติในการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2539 เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน และเป็นเครื่องมือในการพัฒนาการจัดการศึกษารวมทั้งภารกิจด้านการวิจัย ด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม และด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

สำหรับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เป็นสถาบันการศึกษาหนึ่งที่ได้นำนโยบายให้เป็นไปตามนโยบาย และแนวทางปฏิบัติ ตามประกาศดังกล่าว ด้วยการประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2546 ซึ่งได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและประสบความสำเร็จในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพในระดับหนึ่ง โดยมีกลไกที่สำคัญต่อผลสำเร็จ คือ การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับที่ช่วยขับเคลื่อนระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยทั้งระบบ การขับเคลื่อนระบบดังกล่าวจะกระทำได้ดีก็ต่อเมื่อบุคลากรมีความรู้และความเข้าใจในบทบาทภาระหน้าที่ของตนเอง รวมทั้งสามารถนำระบบประกันคุณภาพ ไปประยุกต์หรือปรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

จึงจะเกิดผลสำเร็จต่อระบบประกันคุณภาพในภาพรวม ซึ่งบุคลากรจะต้องมีความรู้พื้นฐานในเรื่องการประกันคุณภาพจากการรับรู้ข้อมูลที่ถูกต้อง อย่างไรก็ตามการรับรู้เป็นองค์ประกอบทางจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมในเรื่องต่างๆ และบุคลลมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติตามความคิดหรือการรับรู้ในเรื่องนั้นๆ การรับรู้ที่ถูกต้องเป็นพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งของการเรียนรู้ การที่คนเราจะมีความรู้ ความคิด ความเข้าใจ และเจตคติที่ดีนั้นจะต้องเริ่มจากการรับรู้ที่ดีเสียก่อน [1] กล่าวได้ว่าการรับรู้ที่ถูกต้องมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามการรับรู้ในเรื่องนั้นๆ ดังนั้นแบบจำลองการรับรู้ ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จะทำให้ผู้บริหาร อาจารย์ ผู้ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เกิดการรับรู้ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สามารถปฏิบัติตามพันธกิจทั้ง 4 ด้านอย่างมีคุณภาพได้จริงหรือไม่

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างแบบจำลองการรับรู้ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ก่อนและหลังการทดลอง

3. นิยามศัพท์

การรับรู้ประโยชน์ของการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หมายถึง พฤติกรรมที่บุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แสดงออกว่าเห็นความมีประโยชน์ของระบบกลไกในการดำเนินการประกันคุณภาพที่เป็นไปตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) รวมทั้งมีความรู้ที่ถูกต้องในข้อมูลระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

แบบจำลองการรับรู้ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หมายถึง ระบบหรือกลไกในการดำเนินการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาของคณะวิชา เพื่อให้ได้มาตรฐานตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) กำหนด

4. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

การจัดการศึกษาของสถานศึกษายึดแนวการประกันคุณภาพการศึกษาไปเป็นกลไกสำคัญที่ทำหน้าที่ส่งเสริมและผลักดันให้กระบวนการทำงานของหน่วยต่างๆ ในทุกระดับของวงการศึกษابرลุเป้าหมายของการปฏิรูปการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างความมั่นใจจะเริ่มตั้งแต่การกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาในระดับเป้าหมายของชาติ ซึ่งจะใช้เป็นกรอบและแนวทางในการกำหนดมาตรฐานการศึกษาที่เหมาะสมกับกาลสมัยและทันเหตุการณ์การเปลี่ยนแปลงในสังคมโลก แต่ในปัจจุบันการประกันคุณภาพการศึกษายังมีปัญหาในด้านคุณภาพมาตรฐานของผู้สำเร็จการศึกษา จึงมีหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้กำหนดมาตรการในการยกระดับคุณภาพการศึกษาโดยการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นแนวทางหนึ่งที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าสถานศึกษาผลิตผู้สำเร็จการศึกษาที่มีคุณภาพตามเกณฑ์และจุดมุ่งหมายของหลักสูตร

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา [2] สรุปได้ ดังนี้ การประกันคุณภาพการศึกษา คือ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมว่าสถานศึกษามีแนวทางการจัดและพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการตรวจสอบและประเมินผลผลิตที่ได้ของการจัดการการศึกษา

ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกลไกสำคัญที่จะทำหน้าที่ส่งเสริมให้กระบวนการบริหารและการจัดการของสถานศึกษาเป็นระบบและมีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นให้การบริหารและการจัดการมีคุณภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมว่าผู้เรียนที่จบการศึกษาของสถานศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ [3]

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้เป็นพื้นฐานของการทำความเข้าใจสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น เมื่อมีสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อมเข้ามากระทบกับอวัยวะรับรู้ความรู้สึก และส่งกระแสความรู้สึกนั้นๆ ไปยังสมอง เพื่อให้เกิดการตีความและเกิดการรับรู้ขึ้น นอกจากนี้ การรับรู้ของบุคคลเป็นกระบวนการสร้างความประทับใจต่อบุคคลอื่นๆ ในด้านต่างๆ อันเนื่องมาจากการสร้างสัมพันธ์ภาพกัน ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการรับรู้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในการดำรงชีวิตประจำวันของคนเรา โดยจะมีผลต่อเจตคติ สุขภาพจิต และการเรียนรู้การแก้ปัญหา [1] [4]

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการรับรู้ [5] [6] ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ การรับรู้ เป็นกระบวนการที่สมองมีการแปลความหรือตีความจากข้อมูลที่ได้รับจากสิ่งเร้าและส่งต่อไปยังประสาทสัมผัสต่างๆ ซึ่งได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้นและผิวหนังจากนั้นจึงมีการประมวลและตีความข้อมูลที่รับเข้ามา ซึ่งในการแปลความจากสิ่งเร้าต่างๆ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของบุคคลแต่ละคน และบุคคลจะเลือกและให้ความสนใจเฉพาะสิ่งเร้าที่มีความหมายต่อตนเอง นอกจากนี้แล้ว การรับรู้ยังเป็นการแสดงให้เห็นถึงความรู้ ความเข้าใจของบุคคลที่เกิดขึ้นด้วย

ความหมายของการรับรู้ มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Robert L. Katz [7] ที่กล่าวว่า ในสถานการณ์จริงนั้น การรับรู้ของบุคคลเกิดจากการกลั่นกรองและตีความจากความรู้สึกที่คนเราได้เห็น ได้ยิน ได้สัมผัส ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต แนวคิดเกี่ยวกับตนเอง ภาระหน้าที่ต่างๆ ของแต่ละบุคคล ความรู้สึกต่างๆ และอุดมการณ์

การวัดการรับรู้ มีวิธีการคล้ายคลึงกับการวัดเจตคติ การวัดค่านิยมและการวัดบุคลิกภาพทั้งนี้ก็เพราะว่าการรับรู้ นั้นเป็นขั้นหนึ่งของเจตคติ (ทัศนคติ ค่านิยม และบุคลิกภาพ) วิธีการวัดการรับรู้ วัดได้จากการสังเกต การใช้แบบสอบถาม การใช้แบบทดสอบและเครื่องมือทางจิตวิทยา โดยให้สิ่งเร้าแก่ผู้ถูกทดสอบ เพื่อให้แสดงพฤติกรรมหรือคำตอบ [8]

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์ [9] ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ ทัศนคติและการมีส่วนร่วมที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน พบว่าระดับการรับรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายในในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับการดำเนินงานหรือประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับการรับรู้ด้านการทำความเข้าใจ ทัศนคติด้านความเข้าใจและความรู้สึกที่มีอิทธิพลในทางบวกต่อการมีส่วนร่วม การรับรู้ด้านการรับทราบ ทัศนคติด้านพฤติกรรมมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน และการมีส่วนร่วมด้านการสนับสนุน ข้อมูลและด้านการติดตามประเมินผลมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มีการสรุปและอภิปรายผล รวมทั้งประโยชน์ของการศึกษา

กิจจา ไชยหนู และคณะ [10] ได้ทำการศึกษาผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่าผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นราย

ด้าน พบว่า ด้านการจัดเรียนการสอนมีการปฏิบัติอยู่ในระดับดี ส่วนด้านการวิจัยผลการประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) มีการปฏิบัติอยู่ในระดับพอใช้ และผลการประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) มีการปฏิบัติอยู่ในระดับดี ด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชนและด้าน ทุนบำราศศิลป์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับดีมาก

Ming Cheng [11] ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมการตรวจสอบภายในและกลไกการประกันคุณภาพในประเทศ อังกฤษ: การศึกษาผลกระทบจากความคิดเห็นที่มีต่อผลงานของอาจารย์ เพื่อศึกษาว่าอาจารย์เหล่านี้มีความคิดเห็นอย่างไร ต่อวัฒนธรรมการตรวจสอบภายในและกลไกการประกันคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน พบว่าอาจารย์ผู้ให้สัมภาษณ์ประมาณ 2 ใน 3 เห็นว่าการตรวจสอบภายในและกลไกการประกันคุณภาพเป็นการปฏิบัติตามระบบราชการปกติที่มีผลกระทบน้อยมากต่อผลงานของพวกเขา มีเพียงประมาณ 1 ใน 3 ของอาจารย์ ที่เห็นว่า การตรวจสอบภายในเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี โดยเฉพาะความตระหนักในการสอนที่ดีของอาจารย์

5. วิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยทดลองเบื้องต้นแบบ One-Group Pretest-Posttest Design จากกลุ่มที่สมัครใจเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม จึงไม่มีการอ้างอิงไปหาประชากร โดยกลุ่มที่ศึกษาประกอบด้วยผู้บริหาร อาจารย์ ผู้ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพ จำนวน 43 คน

ตัวแปรทดลอง (Treatment Variable) คือ แบบจำลองการรับรู้ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพ ในรูปแบบการฝึกอบรมแบบการเรียนรู้จากประสบการณ์ โดยจัดกิจกรรมในลักษณะบูรณาการองค์ความรู้ด้านประกันคุณภาพ องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต แบบจำลองนี้สร้างจากแนวคิด/ทฤษฎีการเรียนรู้

ตัวแปรตาม คือ การรับรู้ความเห็นประโยชน์ ประกอบด้วยส่วนประกอบ 2 ส่วน คือ การรับรู้ความถูกต้องของข้อมูลระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และการเห็นประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การวัดตัวแปรตาม 1) การรับรู้ความถูกต้องของข้อมูลระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ใช้แบบวัด Behavioral Measurement ด้วยข้อสอบ หาค่าความเชื่อมั่นด้วยสูตร KR-20 ของ Kuder-Richardson ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น (r) เท่ากับ 0.764 และค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.20-1.00

ค่าความยากง่าย (p) อยู่ระหว่าง 0.47-1.00 2) การเห็นประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ใช้แบบวัด self-assessment ด้วยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือ หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีของ Cronbach ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น (r) เท่ากับ 0.974

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6. ผลการวิจัย

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

1) แบบจำลองการรับรู้ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพ มีลักษณะเป็นกลไกการดำเนินการ การควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพการศึกษาของคณะวิชาในรูปแบบกาฬิการอบรม ที่จัดกิจกรรมในลักษณะบูรณาการองค์ความรู้ด้านประกันคุณภาพ องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต และแนวคิด/ทฤษฎีการเรียนรู้ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพ

2) ความรู้ที่ถูกต้องในการรับรู้ข้อมูลระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ของบุคลากร จำนวน 43 คน หลังการฝึกอบรม พบว่า จำนวนบุคลากรมีการรับรู้ความถูกต้องเกี่ยวกับข้อมูลระบบประกันคุณภาพเพิ่มมากขึ้น กว่าก่อนการฝึกอบรมเกือบทุกข้อคำถาม (24 ข้อใน 25 ข้อ) แสดงให้เห็นว่าหลังการฝึกอบรมบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในข้อมูลระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เพิ่มมากขึ้น โดยผลการวิจัยพบว่าบุคลากรมีการรับรู้ข้อมูลระบบประกันคุณภาพที่ถูกต้องใน 4 ด้านคือ 1) ด้านความจำเป็น ความสำคัญ ประโยชน์และระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2) ด้านตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า 3) ด้านตัวบ่งชี้กระบวนการ และ 4) ด้านตัวบ่งชี้ผลผลิต โดยการรับรู้ข้อมูลที่ถูกต้องมากที่สุด 3 ด้าน คือด้านตัวบ่งชี้ผลผลิต เกี่ยวกับผลงานวิจัยของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ นับตามปีการศึกษา รองลงมา คือด้านความจำเป็น ความสำคัญประโยชน์ และระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เกี่ยวกับ ข้อมูลนิสิต บุคลากร ใช้ข้อมูลตามรอบปีการศึกษา และด้านตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้าเกี่ยวกับอาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก ควรมีไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ส่วนความรู้ความเข้าใจในเรื่องภารกิจสำคัญด้านการพัฒนาระบบและกลไก การประกันคุณภาพ พฤติกรรมก่อนและหลังการฝึกอบรม ไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แสดงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องนี้อยู่ก่อนแล้ว (ตารางที่ 1)

ธเนศ ดาวรุ่งโรจน์ จุฬารัตน์ วัฒนะ และสมสุดา ผู้พัฒน์
วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ ๑๖ ฉบับที่ ๑ เดือนพฤษภาคม - สิงหาคม ๒๕๕๗

ตารางที่ 1 การรับรู้ข้อมูลที่ถูกต้องของระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ของบุคลากร ก่อนและหลังการฝึกอบรม

(N = 43)

ข้อที่	รายการ	ก่อนการฝึกอบรม		หลังการฝึกอบรม		เปลี่ยนแปลง (คน)
		ตอบถูก (คน)	%	ตอบถูก (คน)	%	
ด้านความจำเป็น ความสำคัญ ประโยชน์ และระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์						
1	พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก	21	48.84	37	86.05	+16
2	การจัดส่งรายงานประกันคุณภาพประจำปีให้หน่วยงานต้นสังกัด (สกอ.) ภายใน 120 วันหลังจากสิ้นปีการศึกษา	26	60.47	42	97.67	+16
3	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์กำหนดระบบประกันคุณภาพ 2 รูปแบบ คือ หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนและหน่วยงานสนับสนุน	19	44.19	36	83.72	+17
4	ระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์คือ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ	33	76.74	40	93.02	+7
5	การควบคุมคุณภาพของมหาวิทยาลัยเป็นการกำกับการดำเนินการในระบบให้เป็นไปตามมาตรฐานและขั้นตอน ตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า การดำเนินการและผลผลิต	20	46.51	36	83.72	+16
6	วัฒนธรรมคุณภาพ คือ การดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ อยู่ในการดำเนินงานภารกิจปกติของหน่วยงาน	23	53.49	32	74.42	+9
7	ภารกิจสำคัญด้านการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	37	86.05	37	86.05	0
8	การนับจำนวนบุคลากรประจำให้นับตามรอบปีการศึกษาที่ปฏิบัติงานจริงและลาศึกษาต่อ	22	51.16	36	83.72	+14
9	เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน กรณีไม่มีผลการดำเนินการให้ 0 คะแนน	16	37.21	33	76.74	+17
12	ข้อมูลนิสิต บุคลากร ใช้ข้อมูลตามรอบปีการศึกษา	13	30.23	33	76.74	+20
13	“Act” เป็นขั้นตอนการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน ตามวงจร PDCA	34	79.07	41	95.35	+7
16	ทุกคนในสถานศึกษา มีบทบาทสำคัญในการประกันคุณภาพ	40	93.02	42	97.67	+2
ด้านตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า						
11	การนับจำนวนอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ นับระดับรองศาสตราจารย์ขึ้นไป	16	37.21	33	76.74	+17
18	เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับนิสิต ต้องไม่เกินกว่า 8 FTES ต่อคนต่อเครื่อง	23	53.49	40	93.02	+17
20	อาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก ควรมีไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	16	37.21	36	83.72	+20
ด้านตัวบ่งชี้กระบวนการ						
10	หลักสูตรใหม่หรือหลักสูตรปรับปรุงต้องเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ภายใน 30 วัน นับจากวันที่สภามหาวิทยาลัยอนุมัติ	16	37.21	30	69.77	+14
15	ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุน การเรียนรู้แต่ละรายวิชาต้องไม่ต่ำกว่า 3.51 คะแนน	28	65.12	40	93.02	+12
17	คุณลักษณะของบัณฑิต (หลักสูตร 4 ปี) ที่พึงประสงค์ตามความต้องการผู้ใช้บัณฑิต ต้องมีการสำรวจทุก 5 ปี	6	13.95	20	46.51	+14
19	การพัฒนาคณาจารย์ ด้านวิชาการ เทคนิคการสอนและการวัดผล มีความสำคัญสูงสุด	15	34.88	29	67.44	+14
ด้านตัวบ่งชี้ผลผลิต						
14	นิสิตได้รับการยกย่องชมเชย ประกาศเกียรติคุณด้านคุณธรรม จากหน่วยงานหรือองค์กรระดับชาติ	33	76.74	43	100.00	+10

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	ก่อนการ ฝึกอบรม		หลังการ ฝึกอบรม		เปลี่ยนแปลง (คน)
		ตอบถูก (คน)	%	ตอบถูก (คน)	%	
21	การสำรวจบัณฑิตปริญญาตรีที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี ในทุกหลักสูตร	34	79.07	40	93.02	+6
22	คุณภาพของบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) คือ คุณลักษณะของบัณฑิตทุกระดับการศึกษา	31	72.09	36	83.72	+5
23	ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ ควรมีไม่น้อยกว่าร้อยละ 25	18	41.86	22	51.16	+4
24	ผลงานวิจัยของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ นับตามปีการศึกษา	11	25.58	34	79.07	+23
25	คุณภาพอาจารย์ พิจารณาจากตำแหน่งทางวิชาการและคุณวุฒิการศึกษา	22	51.16	36	83.72	+14

(N = 43)

3) ความคิดเห็นต่อประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ของบุคลากร จำนวน 43 คน หลังการฝึกอบรม พบว่า จำนวนบุคลากรมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพเพิ่มมากขึ้นกว่าก่อนการฝึกอบรม (มีการเปลี่ยนแปลงค่า μ เพิ่มมากขึ้น +0.39) แสดงให้เห็นว่าหลังการฝึกอบรมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพเพิ่มมากขึ้น ถ้าพิจารณาความคิดเห็นต่อประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพเพิ่มมากขึ้นกว่าก่อนการฝึกอบรมมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ เห็นด้วยมากกว่า 1) การทำประกันคุณภาพสามารถลดภาระ/ขั้นตอนในการทำงานประจำ (มีการเปลี่ยนแปลงค่า μ เพิ่มมากขึ้น +0.79) 2) การทำประกันคุณภาพส่งผลให้บุคลากรได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอก เช่น การได้รับเชิญเป็นวิทยากร/เป็นกรรมการ/เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ (มีการเปลี่ยนแปลงค่า μ เพิ่มมากขึ้น +0.79) และ 3) การทำประกันคุณภาพช่วยกำกับและติดตามให้มหาวิทยาลัยมีการปรับปรุงพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง (มีการเปลี่ยนแปลงค่า μ เพิ่มมากขึ้น +0.47) (ตารางที่ 2)

4) ผลการใช้แบบจำลองการรับรู้ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพ ในรูปแบบการฝึกอบรม โดยจัดกิจกรรมในลักษณะบูรณาการองค์ความรู้ด้านประกันคุณภาพองค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต และแนวคิด/ทฤษฎีการรับรู้ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพ พบว่า จากข้อมูลเชิงคุณภาพที่บุคลากรสะท้อนความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพ เห็นว่าการประกันคุณภาพมีประโยชน์ คือ 1) ต่อการปฏิบัติงานโดยรวมของการบริหารจัดการ พัฒนาด้านการเรียนการสอน

และการวิจัย 2) ต่อผู้ปฏิบัติงานโดยตรงทุกคน โดยมีการวางแผนและพัฒนางานต่างๆ และการได้ทบทวนการปฏิบัติงาน การควบคุมการทำงานอย่างเป็นระบบ ตามเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่วางไว้ 3) ต่อบุคลากร ที่สามารถดำเนินงานปรับปรุง พัฒนางานในด้านต่างๆ ตามภาระที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง ตรงตามแผนงาน โครงการ กิจกรรมที่ตั้งไว้ และช่วยให้รับทราบข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานได้อย่างชัดเจน ว่าใช้จ่ายไปแล้วได้ผลลัพธ์อยู่ในระดับใด คืบหน้าหรือไม่ และ 4) ต่อมหาวิทยาลัย เพราะการประกันคุณภาพทำให้มหาวิทยาลัยมีมาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนด

ในส่วนของการข้อมูลเชิงคุณภาพที่บุคลากรสะท้อนความคิดเห็นหลังการฝึกอบรม ในการนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ คือ 1) การนำระบบ PDCA มาประยุกต์กับการปฏิบัติงานได้จริงกับทุกงานและทุกคนอย่างรูปธรรมมากขึ้น 2) การนำตัวอย่างเอกสารประกันคุณภาพที่วิทยากรนำมาใช้เป็นกรณีศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการทำงานสามารถเก็บเอกสารไว้ในแฟ้มประกันคุณภาพ เพื่อสะดวกในการจัดเอกสาร ทำให้ค้นหาเอกสารสะดวกยิ่งขึ้น 3) การหาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพได้มากขึ้น โดยศึกษาจากตัวอย่างเอกสารหลักฐานของคณะอื่นๆ มาใช้เปรียบเทียบกับอ้างอิงกับหน่วยงานของตนเองได้ ซึ่งจะช่วยให้มีแนวทางในการรวบรวมหลักฐานต่างๆ นั้นไว้ง่ายขึ้นอย่างเป็นระบบ 4) การตอบโจทย์การประกันคุณภาพของคณะภาควิชา ให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่คู่มือกำหนด และ 5) การนำข้อเสนอแนะและตัวชี้วัดที่มีระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ควรปรับปรุงจากผลการประเมินคุณภาพ มาปรับปรุงแก้ไข

ธเนศ ดาวรุ่งโรจน์ จุฬารัตน์ วัฒนะ และสมสุดา ผู้พัฒน์
วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม - สิงหาคม 2557

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นต่อประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ของบุคลากร ก่อนและหลังการฝึกอบรม

(N = 43)

ข้อที่	ข้อความ		ระดับความคิดเห็น (คน)					μ	S.D	เปลี่ยนแปลง (μ)
			1 (น้อย ที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปาน กลาง)	4 (มาก)	5 (มาก ที่สุด)			
1	การทำประกันคุณภาพสามารถลดภาระ/ ขั้นตอนในการทำงานประจำ	ก่อน	9	4	16	13	1	2.84	1.15	+0.79
		หลัง	3	3	12	14	11	3.63	1.15	
2	การทำประกันคุณภาพช่วยให้การจัดเก็บเอกสาร/ หลักฐานมีระบบและเป็นระเบียบมากขึ้น	ก่อน	0	1	10	29	3	3.79	0.60	+0.40
		หลัง	0	0	7	21	15	4.19	0.69	
3	การทำประกันคุณภาพทำให้ได้แนวทางการ ปฏิบัติงานที่มีเป้าหมายชัดเจนและสอดคล้อง กับนโยบายขององค์กร	ก่อน	0	0	11	28	4	3.84	0.54	+0.35
		หลัง	0	0	7	21	15	4.19	0.69	
4	ผลการประเมินคุณภาพภายในจากคณะกรรมการ ประเมินคุณภาพหน่วยงาน สามารถนำมาใช้ ปรับปรุงงานของท่าน	ก่อน	0	4	9	21	9	3.81	0.88	+0.31
		หลัง	0	1	8	19	15	4.12	0.79	
5	ผลการประเมินคุณภาพภายในจากคณะกรรมการ ประเมินคุณภาพหน่วยงาน สามารถนำมาใช้ พัฒนาภาควิชา/สำนักงาน/คณะของท่าน	ก่อน	0	2	10	23	8	3.86	0.77	+0.23
		หลัง	0	1	7	22	13	4.09	0.75	
6	การทำประกันคุณภาพทำให้บุคลากรของ ภาควิชา/สำนักงาน/คณะมีการปรับปรุงงานอย่าง ต่อเนื่อง โดยนำมาปรับใช้กับกระบวนการทำงาน	ก่อน	0	2	14	22	5	3.70	0.74	+0.37
		หลัง	0	0	10	20	13	4.07	0.73	
7	การทำประกันคุณภาพทำให้บุคลากรของ ภาควิชา/สำนักงาน/คณะแต่ละคนมีเอกสาร อธิบายลักษณะงานของตนเองอย่างชัดเจน	ก่อน	0	3	13	23	4	3.65	0.75	+0.26
		หลัง	1	3	9	16	14	3.91	1.01	
8	การทำประกันคุณภาพส่งผลให้บุคลากรได้รับการ ยอมรับจากหน่วยงานภายนอก เช่น การได้รับ เชิญเป็นวิทยากร/เป็นกรรมการ/เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ	ก่อน	3	1	14	21	4	3.51	0.96	+0.79
		หลัง	0	0	5	20	18	4.30	0.67	
9	การทำประกันคุณภาพส่งผลให้มหาวิทยาลัย ได้รับการยอมรับจากสังคมว่าเป็นมหาวิทยาลัย ที่มีมาตรฐานในการประกันคุณภาพ	ก่อน	1	2	6	24	10	3.93	0.88	+0.30
		หลัง	0	0	6	21	16	4.23	0.68	
10	การทำประกันคุณภาพช่วยควบคุมและกำกับให้ หลักสูตรมีคุณภาพตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน คุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF)	ก่อน	0	2	10	21	10	3.91	0.81	+0.32
		หลัง	0	0	6	21	16	4.23	0.68	
11	การทำประกันคุณภาพช่วยกำกับและติดตามให้ การผลิตบัณฑิตมีมาตรฐานตามเกณฑ์และตัวบ่งชี้	ก่อน	0	1	8	26	8	3.95	0.68	+0.31
		หลัง	0	0	4	24	15	4.26	0.62	
12	การทำประกันคุณภาพช่วยกำกับและติดตามให้ การวิจัย มีมาตรฐานตามเกณฑ์และตัวบ่งชี้	ก่อน	0	0	9	29	5	3.91	0.57	+0.37
		หลัง	0	0	3	25	15	4.28	0.59	

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(N = 43)

ข้อที่	ข้อความ		ระดับความคิดเห็น (คน)					μ	S.D	เปลี่ยนแปลง (μ)
13	การทำประกันคุณภาพช่วยกำกับและติดตามการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม มีมาตรฐานตามเกณฑ์และตัวบ่งชี้	ก่อน	0	1	9	28	5	3.86	0.63	+0.33
		หลัง	0	0	7	21	15	4.19	0.69	
14	การทำประกันคุณภาพช่วยกำกับและติดตามให้การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม มีมาตรฐานตามเกณฑ์และตัวบ่งชี้	ก่อน	0	0	8	30	5	3.93	0.55	+0.23
		หลัง	0	2	5	20	16	4.16	0.81	
15	การทำประกันคุณภาพช่วยกำกับและติดตามให้มหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานที่เป็นระบบส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมาย	ก่อน	0	2	8	28	5	3.84	0.68	+0.35
		หลัง	0	0	5	25	13	4.19	0.62	
16	การทำประกันคุณภาพช่วยกำกับและติดตามให้มหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด	ก่อน	0	3	6	29	5	3.84	0.72	+0.39
		หลัง	0	0	4	25	14	4.23	0.61	
17	การทำประกันคุณภาพช่วยกำกับและติดตามให้กระบวนการบริหารงานของมหาวิทยาลัยอยู่บนพื้นฐานของความโปร่งใสและเป็นธรรม	ก่อน	1	2	11	25	4	3.67	0.80	+0.42
		หลัง	1	1	5	22	14	4.09	0.86	
18	การทำประกันคุณภาพช่วยกำกับและติดตามให้มหาวิทยาลัยมีแผนการใช้งบประมาณที่มีประสิทธิภาพ	ก่อน	1	1	13	23	5	3.70	0.80	+0.37
		หลัง	0	2	5	24	12	4.07	0.76	
19	การทำประกันคุณภาพช่วยกำกับและติดตามให้มหาวิทยาลัยมีการปรับปรุงพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	ก่อน	1	1	11	26	4	3.72	0.76	+0.47
		หลัง	0	0	5	25	13	4.19	0.62	
ภาพรวม		ก่อน						3.75	0.56	+0.39
		หลัง						4.14	0.62	

7. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการใช้แบบจำลองการรับรู้ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในรูปแบบการฝึกอบรมโดยจัดกิจกรรมในลักษณะบูรณาการองค์ความรู้ด้านประกันคุณภาพ องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต และแนวคิด/ทฤษฎีการรับรู้ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพให้กับบุคลากรจากคณะวิชา ทำให้บุคลากรมีการรับรู้ความรู้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับข้อมูลระบบประกันคุณภาพเพิ่มมากขึ้นกว่าก่อนการฝึกอบรมเกือบทุกข้อคำถาม แสดงให้เห็นว่าหลังการฝึกอบรมบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในข้อมูลระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เพิ่มมากขึ้น และบุคลากรมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพเพิ่มมากขึ้นกว่าก่อนการฝึกอบรม (มีการเปลี่ยนแปลงค่า μ เพิ่มมากขึ้น) แสดงให้เห็นว่าหลังการฝึกอบรมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยของวุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์ [9] ที่พบว่าระดับการรับรู้ ทศนคติ และการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายในของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพที่บุคลากรสะท้อนความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพเห็นว่าการประกันคุณภาพมีประโยชน์ และนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพได้

8. ข้อเสนอแนะ

จากผลการใช้แบบจำลองการรับรู้ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในรูปแบบการฝึกอบรม โดยจัดกิจกรรมในลักษณะบูรณาการองค์ความรู้ด้านประกันคุณภาพ องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต และแนวคิด/ทฤษฎีการรับรู้ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพให้กับบุคลากรจากคณะวิชา มีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ควรนำแบบจำลองการรับรู้ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่พัฒนาขึ้น ไปประยุกต์ใช้กับองค์ประกอบอื่นๆ ตามพันธกิจทั้ง 4 ด้านของมหาวิทยาลัย เช่น องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม เป็นต้น

2) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ควรจัดการฝึกอบรมให้กับบุคลากรในหน่วยงานอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อการขยายผล เป็นการสร้างความเข้าใจให้ตรงกันในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพ โดยทุกคนเห็นความมีประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพและมีความรู้ที่ถูกต้องในการรับรู้ข้อมูลระบบประกันคุณภาพเพราะการประกันคุณภาพเกี่ยวข้องกับทุกคน

3) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ควรมีการติดตามบุคลากรหลังการฝึกอบรมแล้วนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงหรือไม่ โดยพิจารณาจากผลการประเมินคุณภาพในรอบปีการศึกษาถัดไป ว่ามีระดับคะแนนคุณภาพทุกตัวบ่งชี้เพิ่มขึ้น

9. กิตติกรรมประกาศ

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ประสบความสำเร็จอย่างดียิ่ง โดยได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่งจาก ผู้บริหาร อาจารย์ ผู้ปฏิบัติงาน ด้านประกันคุณภาพ จากคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมการรับรู้ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และทางคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการใช้สถานที่ และอำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานวิจัย คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือขององค์กรและคณะบุคคลเหล่านั้นมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- [1] ลักขณา สริวัฒน์. 2549. จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- [2] รัตน์ บัณฑิต. 2550. ทิศทางและอาณาบริเวณ การประเมิน. กรุงเทพฯ: วี. พรินท์ (1991).
- [3] พิมพ์ณวัฒน์ โพธิสาร. 2550. การประกันคุณภาพ การศึกษา. ค้นเมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2553, จาก <http://learners.in.th/file/phimphunyawat>
- [4] ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2553. จิตวิทยาบริหารงาน บุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพมหานคร.

- [5] วลีรัตน์ ใจสูงเนิน. 2551. การรับรู้และการใช้บริการ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของประชาชน: กรณีศึกษา อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา วิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [6] วิรัช สงวนวงศ์วาน. 2554. การจัดการและพฤติกรรม องค์การ. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- [7] Katz Robert, L. 1990. Managing you most Important Asset. อ้างใน นพพนิต ภาระกุล. 2549. ภาพลักษณ์ของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ. รายงานโครงการ เฉพาะบุคคลปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์ และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [8] จิตติพร ไตรทาน. 2549. ความพึงพอใจและการรับรู้ของผู้เข้าอบรมต่อสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [9] วุฒิชัย อารักษ์โพธิ์มงคล. 2554. อิทธิพลของการรับรู้ทัศนคติและการมีส่วนร่วมที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย ในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศิลปากร.
- [10] กิจจา ไชยหนู ผดุงชัย ภูพัฒน์และปานเพชร ชินินทร. 2555. การศึกษาผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม. 11(2), น.215-221.
- [11] Ming, Cheng. 2010. Audit cultures and quality assurance mechanisms in England: A study of their perceived impact on the work of academics. Teaching in Higher Education, 15(3), pp.259-271.