

ทัศนคติของบุคลากรต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## Employees' Attitude Towards Educational Quality Assurance System based on Educational Criteria for Performance Excellence (EdPEX) of Faculty of Education, Khon Kaen University

นารัตน์ เงานะสนาม<sup>1\*</sup>, อรกัญญา เบ้าจรรยา<sup>2</sup>  
Nawarat Ngosanam<sup>1\*</sup>, Ongunya baochanya<sup>2</sup>

Received: 8 March 2019 ; Revised: 26 April 2019 ; Accepted: 15 May 2019

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของบุคลากรต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดตามเกณฑ์ EdPEX จำนวน 75 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามวัดทัศนคติของบุคลากร วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของบุคลากรโดยภาพรวมมีทัศนคติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.43$ , S.D.=1.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านความรู้สึกรู้สึกที่ทัศนคติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.63$ , S.D.=0.95) ข้อที่ทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความรู้สึกกระตือรือร้นและยินดีให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX อย่างเต็มที่ ( $\bar{X}=4.11$ , S.D.=0.67) และด้านแนวโน้มพฤติกรรมมีทัศนคติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.40$ , S.D.=0.86) ข้อที่ทัศนคติอยู่ในระดับมาก

1 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขอนแก่น, 40002

1 Faculty of Education, Khon Kaen University, Khon Kaen, 40002

\*Corresponding author: e-mail: nirach@kku.ac.th

ที่สุด คือ ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX สามารถทำให้บุคลากรทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานด้านคุณภาพของคณะศึกษาศาสตร์ ( $\bar{X}=3.89$ , S.D.=0.67)

**คำสำคัญ:** ทัศนคติ, การประกันคุณภาพการศึกษา, เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

## Abstract

The objective of this research was to study Employees' attitude towards educational quality assurance system based on educational criteria for performance excellence (EdPEX) of The Faculty of Education, Khon Kaen University. The target group consisted of 75 administrators, work leaders, and responsible persons in indicators based on the educational criteria for performance excellence EdPEX.

The research instrument was a questionnaire measuring Employees' attitude. Data were analyzed by using the computer program for calculating the mean ( $\bar{X}$ ), and standard deviation (S.D.). The research findings found that the employees' overall attitude was at "High" level. ( $X=3.43$ , S.D.=1.01) when considering each aspect, the attitude was in "High" level. ( $X=3.63$ , S.D.=0.95) The item with highest value of attitude was "to be enthusiastic and willing to collaborate in working based on the educational quality assurance system based on educational criteria for performance excellence (EdPEX) completely. ( $\bar{X}=4.11$ , S.D.=0.67) In addition, behavioral tendency was included in attitude in "High" level. ( $\bar{X}=3.40$ , S.D.=0.86) The item with highest level of attitude was "the educational quality assurance based on educational criteria for performance excellence (EdPEX). It could motivate every staff to participate in work management for quality of The Faculty of Education, Khon Kaen University. ( $\bar{X}=3.89$ , S.D.=0.67)

**Keywords:** Attitude, Educational Quality Assurance, Educational Criteria for Performance Excellence (EdPEX)

บทนำ

เป้าหมายของกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 เมื่อสิ้นสุดแผนในปี พ.ศ. 2565 คือ “การยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาไทย เพื่อผลิตและพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพสามารถปรับตัว สำหรับงานที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต พัฒนาศักยภาพอุดมศึกษาในการสร้างความรู้และนวัตกรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในโลกาภิวัตน์ สนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนของท้องถิ่นไทย โดยใช้กลไกของธรรมาภิบาล การเงิน การกำกับมาตรฐาน และเครือข่ายอุดมศึกษาบนพื้นฐานของเสรีภาพทางวิชาการ ความหลากหลาย และเอกภาพเชิงระบบ” สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) มีความมุ่งมั่นที่จะยกระดับคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาไทยให้ทัดเทียมและเป็นที่ยอมรับในสากล จึงได้นำเครื่องมือพัฒนาคุณภาพที่ได้รับการยอมรับในสากลว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศ นั่นคือ Education Criteria for Performance Excellence ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่สามารถนำมาเป็นกรอบการดำเนินงานบริหารจัดการการศึกษา

ของสถาบันอุดมศึกษาให้มีคุณภาพและพัฒนาสู่ความเป็นเลิศได้อย่างก้าวกระโดดมาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว เกณฑ์ Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) 2558-2561 เป็นเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาโดยคณะอนุกรรมการทำงานขับเคลื่อนกระบวนการ พัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ แปลงมาจากเกณฑ์ Baldrige Criteria for Performance Excellence 2013-2014 และ Baldrige Excellence Framework 2015-2016 ของสหรัฐอเมริกา เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของการศึกษาไทย และสถาบันการศึกษา สามารถใช้เป็นกรอบในการพัฒนาเพื่อก้าวสู่ความเป็นสถาบันชั้นนำในระดับนานาชาติ ดังนั้นเกณฑ์ฉบับนี้จะใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558-2561 เพื่อให้สถาบันใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง สถาบันการศึกษา คือ หน่วยงานที่ใช้เกณฑ์นี้อาจหมายรวมถึงมหาวิทยาลัย วิทยาเขต คณะวิชา ส่วนงานและหน่วยงานที่เทียบเท่าคณะวิชา สามารถใช้กรอบคำถามในเกณฑ์นี้เพื่อประเมินตนเอง และค้นหา

โอกาสในการพัฒนาวางแผนเพื่อการปรับปรุงระบบการดำเนินงานและทำให้ผลลัพธ์ดีขึ้นตามเป้าหมายที่สถาบันต้องการ โดยไม่ขึ้นกับขนาดลักษณะของสถาบัน ระดับพัฒนาหรือคะแนนจากการประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอก และเมื่อสถาบันพัฒนาจนมีความพร้อมตามเกณฑ์ของ สกอ. ก็สามารถขอให้ทีมผู้ทรงคุณวุฒิของ สกอ. เข้าตรวจประเมินเพื่อยืนยันระดับการพัฒนาขององค์กรและให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของสถาบันต่อไป (คณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558)

มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้นำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) มาใช้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 ไม่ได้บังคับให้คณะ/หน่วยงานใช้เกณฑ์นี้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ แต่เป็นเพียงการสมัครใจที่จะใช้เกณฑ์นี้ และคณะศึกษาศาสตร์ได้เข้าร่วมการใช้เกณฑ์ EdPEX อย่างต่อเนื่องทุกปี และในปีการศึกษา 2558 ได้นำมาใช้แทนระบบการประกันคุณภาพการศึกษาตามตัวชี้วัด IQA KKU 6

องค์ประกอบ ซึ่งเป็นระบบ Quality Assurance (QA) ที่เคยใช้กันมานานหลายปี เมื่อมหาวิทยาลัยพิจารณาแล้วเห็นว่าระบบ EdPEX นี้ดี และเหมาะสมต่อการมุ่งไป World Class ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นอย่างดี การปรับเปลี่ยนครั้งนี้ไม่ใช่แค่วิวัฒนาการ แต่เป็นการปฏิวัติระบบการทำงานที่ผ่านเกณฑ์ EdPEX จะไม่ระบุเครื่องมือหรือวิธีการใดๆ ไม่ระบุตัวชี้วัดบังคับ กรอบการดำเนินงานขึ้นกับสภาพแวดล้อมเงื่อนไขและความท้าทายที่องค์กรประเมินตนเอง การพัฒนาปรับปรุงต้องอาศัยข้อมูลเทียบเคียงและการเลือกคู่เทียบที่เหมาะสม และการประเมินผลเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศขององค์กร (ภาวนากิตติวิมลชัย, 2555)

การดำเนินงานของระบบประกันคุณภาพของคณะศึกษาศาสตร์ตามเกณฑ์ EdPEX สิ่งสำคัญที่ไม่อาจมองข้ามก็คือบุคลากรภายในคณะ ทั้งนี้เพราะว่า “คน” นั้น ถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญที่สุดในการที่จะขับเคลื่อนและผลักดันให้ระบบประกันคุณภาพของทุกๆ องค์กรนั้นประสบความสำเร็จตาม

วัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยเฉพาะในการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบายที่ต้องการนำระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEx มาปรับใช้ในการพัฒนาคุณภาพขององค์กรทั้งในแง่ของตัวผู้ปฏิบัติงานและของหน่วยงาน สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงเป็นอย่างยิ่งก็คือ บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEx นั้น มีความพร้อมต่อการรับนโยบายรวมถึงการนำแนวทางการปฏิบัติของระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEx ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นไปปรับใช้ในคณะ/หน่วยงานของตนเองได้มากน้อยเพียงใด เพราะปัจจัยความสำเร็จของการลงมือปฏิบัตินั้นก็ขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของ “คน” ในแต่ละคณะ/หน่วยงาน ไม่ว่าจะป็นระดับผู้บริหารจนถึงบุคลากรในแต่ละระดับ (อริสราภรณ์ เคหะ, 2552) ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEx ของแต่ละหน่วยงานในคณะศึกษาศาสตร์นั้น เป็นไปในทิศทางเดียวกัน พร้อมทั้งมีการปรับปรุงพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง

ทัศนคติของผู้ปฏิบัติแต่ละคนจึงเป็นสิ่งสำคัญ และขณะเดียวกันทัศนคติของบุคลากรก็สามารถทำให้สถานการณ์ต่างๆ ในหน่วยงานเปลี่ยนแปลงได้เช่นเดียวกัน

การศึกษาคครั้งนี้ จึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ Education Criteria for Performance Excellence (EdPEx) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ ตลอดจนปัญหาอุปสรรค รวมถึงแนวทางการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEx เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างทัศนคติที่ถูกต้อง อันจะนำไปสู่การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในอนาคตให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องดำเนินงานระบบประกันคุณภาพเพื่อที่จะพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศได้ในอนาคต

## วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ

กลุ่มเป้าหมาย ในการวิจัย คือ ผู้บริหารและหัวหน้างาน จำนวน 25 คน ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX จำนวน 50 คน รวม 75 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบวัดทัศนคติที่ใช้วัดทัศนคติของบุคลากรที่พัฒนาเปลี่ยนแปลงมาจากสมมติฐาน สองประสม (2550) โดยนำแบบวัดทัศนคติให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruency: IOC) ทุกข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.95 (บุญมี

พันธุ์ไทย, 2554) และหาความเที่ยง (Reliability) ของแบบวัดทัศนคติ ซึ่งได้ค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) (Cronbach, 1951 อ้างถึงในล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538) ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.81

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด โดยการทำหนังสือราชการขอความอนุเคราะห์ตอบแบบวัดทัศนคติ ถึงกลุ่มเป้าหมายเป็นรายบุคคล โดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน พฤษภาคม-มิถุนายน พ.ศ. 2561 โดยแจกแบบวัดทัศนคติให้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX จำนวน 75 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมาย การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ด้านความรู้สึกและด้านแนวโน้มพฤติกรรม ใช้แบบวัดทัศนคติตามแบบการจัดลำดับของ

Likert (Likert Scale) โดยเกณฑ์การประเมินทัศนคติแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับคะแนนข้อคำถามในเชิงบวก มีค่าเท่ากับ 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ ระดับคะแนนข้อคำถามในเชิงลบ มีค่าเท่ากับ 1 2 3 4 และ 5 ตามลำดับ

ระดับทัศนคติเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) มีดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.01-5.00 หมายถึง มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.01-4.00 หมายถึง มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.01-3.00 หมายถึง มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-2.00 หมายถึง มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับน้อย

## ผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมายมีทัศนคติเกี่ยวกับทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) โดยภาพรวม มีระดับทัศนคติ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.43 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.01 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความรู้สึกกระตือรือร้นและยินดีให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX อย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ย 4.11 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ทุกครั้งที่คณะศึกษาศาสตร์เรียกขอความร่วมมือจากบุคลากรทุกคนเกี่ยวกับการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX ท่านมักจะหลีกเลี่ยง เพราะมองว่างานดังกล่าวไม่ได้อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ค่าเฉลี่ย 2.56

หากพิจารณาระดับทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) โดยแยกออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความ

รู้สึก และด้านแนวโน้มพฤติกรรม ที่ ตามเกณฑ์ EdPEX สามารถแสดง  
มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา ข้อมูลผลการวิจัยได้ดังนี้ (ตาราง 1)

**ตาราง 1** แสดงระดับทัศนคติเกี่ยวกับทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)

ประเด็นการประเมิน	ระดับทัศนคติ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
<b>ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX</b>			
1. มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่คณะศึกษาศาสตร์ได้นำระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน	4.06	0.75	มากที่สุด
2. ระบบการทำงานของท่านมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ภายหลังจากที่คณะศึกษาศาสตร์ได้ประยุกต์ใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX	3.81	0.67	มาก
3. มีความรู้สึกกระตือรือร้นและยินดีให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX อย่างเต็มที่	4.11	0.67	มากที่สุด
4. มองว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX ของคณะศึกษาศาสตร์	4.08	0.69	มากที่สุด
5. ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX จะสามารถสร้างมาตรฐานให้กับคณะศึกษาศาสตร์จนเป็นที่ยอมรับในสังคมภายนอก	4.06	0.92	มากที่สุด
6. ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX เป็นระบบที่เข้ามตรตรวจสอบหรือจับผิดการทำงานของท่านมากกว่าการควบคุมคุณภาพในเนื้องาน	3.03	1.23	มาก
7. การดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX นั้นเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารหรือฝ่ายบริหารที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมคุณภาพของคณะศึกษาศาสตร์เท่านั้น	2.89	1.37	ปานกลาง



**ตาราง 1** แสดงระดับทัศนคติเกี่ยวกับทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) (ต่อ)

ประเด็นการประเมิน	ระดับทัศนคติ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
8. ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEx เป็นเรื่องที่มหาวิทยาลัยบังคับให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามระบบเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกันมากกว่าการยอมรับให้นำไปปฏิบัติตามความเหมาะสม	3.78	1.05	มาก
9. ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาของท่านมักไม่ค่อยให้ความสำคัญหรือสนใจเกี่ยวกับการดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEx	3.19	1.12	มาก
10. มีความรู้สึกว่าคุณศึกษาศาสตร์ไม่ได้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEx ให้ทราบมากเท่าที่ควร	3.31	1.01	มาก
รวม	3.63	0.95	มาก
<b>ด้านแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEx</b>			
11. มีการเตรียมความพร้อมในทุกๆ ด้านเพื่อการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEx เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	3.78	0.76	มาก
12. มีการวางแนวทางการปฏิบัติงานหรือรูปแบบการบริหารงานของท่านให้สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEx อย่างเคร่งครัด	3.78	0.76	มาก
13. มีการพยายามกระตุ้นให้หน่วยงานของท่านเกิดความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEx ของคุณศึกษาศาสตร์ได้เป็นอย่างดี	3.81	0.71	มาก
14. คณะศึกษาศาสตร์มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือรายละเอียดความคืบหน้าในการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEx อย่างต่อเนื่อง	3.75	0.73	มาก
15. ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEx สามารถทำให้บุคลากรทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานด้านคุณภาพของคุณศึกษาศาสตร์	3.89	0.67	มาก

## ตาราง 1 แสดงระดับทัศนคติเกี่ยวกับทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) (ต่อ)

ประเด็นการประเมิน	ระดับทัศนคติ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
16. ให้ความสำคัญกับงานประจำที่ตนเองรับผิดชอบมากกว่าที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX	3.47	1.08	มาก
17. ทุกครั้งที่คณะศึกษาศาสตร์เรียกขอความร่วมมือจากบุคลากรทุกคนเกี่ยวกับการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX ท่านมักจะหลีกเลี่ยงเพราะมองว่างานดังกล่าวไม่ได้อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง	2.56	1.18	ปานกลาง
18. บุคลากรส่วนใหญ่มักเพิกเฉยหรือเบี่ยงหนายในการเข้ามามีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX ของคณะศึกษาศาสตร์	3.31	0.79	มาก
19. เมื่อต้องการปรึกษาหารือเวลาเกิดปัญหาหรือข้อสงสัยต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX ท่านมักจะได้รับข้อมูลที่คลุมเครือและไม่ชัดเจนเท่าที่ควร	2.92	1.02	ปานกลาง
20. ไม่ได้ให้ความสนใจต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX มากนัก เพราะมองว่าระบบดังกล่าวไม่ได้สร้างประโยชน์หรือเพิ่มคุณค่าในการทำงานของตนเองมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	2.72	0.94	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.40</b>	<b>0.86</b>	<b>มาก</b>
<b>ทัศนคติในภาพรวม</b>	<b>3.43</b>	<b>1.01</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีระดับทัศนคติด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความรู้สึกกระตือรือร้นและยินดี

ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX อย่างเต็มที่ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX นั้น เป็น

หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารหรือฝ่ายบริหารที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมคุณภาพของคณะศึกษาศาสตร์เท่านั้น ส่วนระดับทัศนคติด้านแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX สามารถทำให้บุคลากรทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานด้านคุณภาพของคณะศึกษาศาสตร์ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ทุกครั้งที่คณะศึกษาศาสตร์เรียกร้องความร่วมมือจากบุคลากรทุกคนเกี่ยวกับการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX ท่านมักจะไม่ค่อยใส่ใจ เพราะมองว่างานดังกล่าวไม่ได้อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

2. ข้อสรุปที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ สามารถสรุปความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX ของคณะ โดยจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านการรับรู้และเข้าใจประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกณฑ์ EdPEX

ในเชิงรุก สร้างความรู้ ความเข้าใจให้เกิดความตระหนัก และเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX และมีช่องทางให้คำปรึกษา หากมีข้อสงสัย

2) ด้านการมีส่วนร่วม กำหนดผู้รับผิดชอบหลักให้ชัดเจน สร้างความตระหนักให้ทุกคนมีส่วนร่วม และเปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลง นำการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX ลงสู่การปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล

3) ด้านการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร การดำเนินงานต่างๆ มีระบบมากยิ่งขึ้น และบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมากขึ้น

4) ด้านปัจจัยแห่งความสำเร็จ ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน บุคลากรมีส่วนร่วมและมีเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน และการสื่อสารภายในองค์กรที่เข้าใจตรงกัน

## อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตาม

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ Education Criteria for Performance Excellence (EdPEx) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จากวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งเอาไว้เมื่อผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่า โดยภาพรวม มีระดับทัศนคติที่มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEx อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.43$ ,  $S.D.=1.01$ ) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความรู้สึกกระตือรือร้นและยินดีให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEx อย่างเต็มที่ ( $\bar{X}=4.11$ ,  $S.D.=0.67$ ) ระดับทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEx นั้น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับคณะในทางที่ดีขึ้น บุคลากรส่วนใหญ่จึงมีความรู้สึกกระตือรือร้นและยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการดำเนินงานและให้ข้อมูล ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะ การที่คณะศึกษาศาสตร์ได้นำระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEx เข้ามาใช้ในคณะ

อย่างจริงจังตั้งแต่ปีการศึกษา 2557 ผู้บริหารจึงมีนโยบายการดำเนินงานและพัฒนาแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ ให้ทุกหน่วยงานดำเนินการภายใต้ระบบมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ทำให้หน่วยงานส่วนใหญ่มีการปรับตัว ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และให้ความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEx ไปในทิศทางเดียวกันตามนโยบายของคณะ ซึ่งองค์ประกอบของทัศนคติด้านความรู้สึกนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติ หรือศูนย์กลางของทัศนคติเนื่องจากความรู้สึกจะเกี่ยวข้องกับการกระทำ ยกตัวอย่างเช่น ความรู้สึกทางบวกทำให้บุคคลเข้าใกล้สิ่งนั้น เช่น เราชอบพอใครเราก็พยายามจะเข้าใกล้ มีความสัมพันธ์อันยาวนานกับคนๆ นั้น ในทางตรงกันข้าม ความรู้สึกทางลบทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงหรือหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่เขาไม่ชอบหรือตัดความสัมพันธ์กับสิ่งนั้นไปเลย (สร้อยตระกูล (ตีทยานนท์) อรรถมานะ, 2541) จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของสมสิทธิ์ สองประสม (2550)

พบว่า พนักงานมีทัศนคติด้านความรู้สึกต่อระบบประกันคุณภาพ โดย มีค่าเฉลี่ย 2.72 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 และระดับความรู้สึกต่อระบบประกันคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายข้อคำถาม ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด 2.90 มี 3 ข้อ คือ ท่านมีความรู้สึกกระตือรือร้นและยินดีให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพของหน่วยงานอย่างเต็มที่ ท่านมองว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพของหน่วยงาน และท่านคิดว่าระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยจะสามารถสร้างมาตรฐานให้กับหน่วยงานของท่านจนเป็นที่ยอมรับในสังคมภายนอก

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเพื่อใช้ประโยชน์จากผลการวิจัย

1. ผู้บริหารในระดับคณะ ได้ทราบถึงทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX ซึ่งสามารถนำไปต่อยอดเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ในทัศนคติของบุคลากร เช่น ด้านการรับรู้และเข้าใจ คณะอาจดำเนินการร่วมกับมหาวิทยาลัย เปิดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX แก่บุคลากรในทุกระดับ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารกิจกรรมต่างๆ ให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง และควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์อื่นๆ เพื่อให้ข้อมูลนั้นสามารถกระจายไปยังบุคลากรทุกระดับ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้นั้นเป็นเพียงการศึกษาทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในเบื้องต้นเท่านั้น การต่อยอดการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาต่อเพิ่มเติมในช่วงระยะเวลาภายหลังจากที่คณะ ได้นำระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX ไปปรับใช้ในการทำงานอย่างสมบูรณ์แบบแล้ว เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับระบบดังกล่าวว่าในปัจจุบันกับในอดีตนั้นมีความ

คิดเห็นที่แตกต่างกันมากน้อยเพียงใด และมีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

2. ควรมีการศึกษาต่อเพิ่มเติมในการพัฒนากระบวนการงานอื่นๆ ที่สอดคล้องกับเกณฑ์ EdPEX เช่น กระบวนการงานการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการ กระบวนการงานการกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ ตามเกณฑ์ EdPEX เพื่อจะทำให้ข้อมูลที่ได้นั้นมีความหลากหลาย ครอบคลุมทุกกระบวนการงาน และสามารถช่วยทำให้

กระบวนการงานอื่นๆ มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นหรือไม่

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ได้ให้การสนับสนุนทุนโครงการวิจัยสถาบัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และอาจารย์ ดร.สัมพันธ์ ถิ่นเวียงทอง ที่ได้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้งานวิจัยมีความถูกต้องสมบูรณ์ทุกขั้นตอน จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

## เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการอุดมศึกษา. (2558). *เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558-2561*. <http://www.edpex.org/2016/04/edpexcriteria58-61.html>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). *การวิจัยทางการวัดผลและประเมินผล*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาสน์.
- บุญมี พันธุ์ไทย. (2554). *ระเบียบวิธีวิจัยการศึกษาเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาสน์.
- ภาวนา กิตติวิมลชัย. (2555). *การศึกษาเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ (KPIs) ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ และปัญหาอุปสรรคในการนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการไปสู่การปฏิบัติ*. รายงานการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- สมสิทธิ์ สองประสม. (2550). การศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อระบบประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ. กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อริสราภรณ์ เคหะ. (2552). ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร. วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.