

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้คณะผู้วิจัยได้นำเสนอภาพรวมของการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยพายัพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามลำดับต่อไปนี้

5.1 บทย่อของการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมติฐานการวิจัยและวิธีดำเนินการวิจัย

5.2 สรุปผลการวิจัย

5.3 อภิปรายผล

5.4 ข้อเสนอแนะ

โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 บทย่อของการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้มีดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับของการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ความรู้ เจตคติ และความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยพายัพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามตัวแปรชีวสังคมภูมิหลัง

2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมมติฐานความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยพายัพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เชิงทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยพายัพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นบุคลากรสังกัดคณะวิชา/วิทยาลัย และบุคลากรสังกัดหน่วยงานสนับสนุน

5.1.2 สมมติฐานการวิจัย

โมเดลสมมติฐานที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีสมมติฐานย่อยตามเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรต่างๆ ดังนี้

1. การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพศึกษาและความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2. ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลทางตรงต่อเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพศึกษาและความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

3. เจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลทางตรงต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

5.1.3 วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้สุ่มมาจากบุคลากรสังกัดคณะวิชา/วิทยาลัย และบุคลากรสังกัดหน่วยงานสนับสนุน จำนวน 521 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 6 ตอน ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2-5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา แบบสอบถามความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา แบบสอบถามการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และแบบสอบถามเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ตอนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขในการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีค่าอำนาจจำแนกจากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม ระหว่าง .305 - .877 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับระหว่าง .710 - .924

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปรวน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าความเบ้ ความโด่ง และค่าสถิติในการหาคุณภาพเครื่องมือ ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ใช้ใน

การศึกษา ใช้การทดสอบค่าที (t-test independent) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ในการเปรียบเทียบระดับของการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ความรู้ เจตคติ และความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยพายัพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามตัวแปรชีวสังคมภูมิหลัง และใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โครงสร้างเชิงสาเหตุแบบมีตัวแปรแฝง (Causal structural models with latent variable) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมมติฐานความสัมพันธ์ โครงสร้างเชิงสาเหตุของความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยพายัพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เชิงทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5.2 สรุปผลการวิจัย

1. จากการศึกษาระดับของการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ความรู้ เจตคติ และความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยพายัพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยรวม ทั้งบุคลากรสังกัดคณะวิชา/วิทยาลัยและบุคลากรสังกัดหน่วยงานสนับสนุน มีระดับของการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร เจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก รวมถึงมีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับผ่านเกณฑ์

2. จากการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมมติฐานความสัมพันธ์ โครงสร้างเชิงสาเหตุของความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยพายัพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เชิงทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า หลังจากการปรับโมเดลแล้ว เส้นอิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกตัวแปร และมีค่าการทดสอบความสอดคล้องอยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้ทุกค่า แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งข้อค้นพบแสดงให้เห็นว่าตัวแปรภายนอกแฝงที่ศึกษา ได้แก่ ตัวแปรการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และตัวแปรความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรภายในแฝง ได้แก่ ตัวแปรเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยในกลุ่มบุคลากรสังกัดคณะวิชา/วิทยาลัย พบว่า ตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรภายในแฝงแต่ละตัวได้ร้อยละ 51 และ 66 ตามลำดับ ขณะที่ในกลุ่มบุคลากรสังกัดหน่วยงานสนับสนุน พบว่า ตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรภายในแฝงแต่ละตัวได้ร้อยละ 29 และ 71 ตามลำดับ

3. จากการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยพายัพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นบุคลากรสังกัด

เมื่อพิจารณาอิทธิพลรวม (Total effects) พบว่า ในกลุ่มบุคลากรสังกัดคณะวิชา/วิทยาลัย ตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร เจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .70, .24, และ.20 ตามลำดับ ขณะที่ในกลุ่มบุคลากรสังกัดหน่วยงานสนับสนุน ตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .80, .17, และ.14 ตามลำดับ

5.3 อภิปรายผล

ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ก่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุของความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยพายัพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คณะผู้วิจัยจะอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

5.3.1 จากสมมติฐานข้อ 1 ที่ว่า “การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพศึกษาและความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา” ผลการทดสอบพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพศึกษาและความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา จึงสนับสนุนสมมติฐานข้อ 1

จากผลการทดสอบชี้ให้เห็น ได้ว่าการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพศึกษาและความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา นั่นคือ การที่บุคลากรได้รับการสนับสนุนส่งเสริมในด้านต่างๆ จากมหาวิทยาลัย/คณะวิชา/วิทยาลัย/หน่วยงาน ที่เอื้ออำนวยให้สามารถดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการได้รับการสนับสนุนด้านอารมณ์ เช่น การได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูล การได้รับการยอมรับ เป็นต้น การได้รับการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น การได้รับข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น และการได้รับการสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เช่น การได้รับการ

สนับสนุนอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่สำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นไป ด้วยความสะดวกรวดเร็ว จะส่งผลให้บุคลากรมีเจตคติที่ดีเกี่ยวกับการประกันคุณภาพศึกษาและมีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งผลจากการทดสอบพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยหลายชิ้นที่ให้ผลที่ตรงกันว่า การได้รับการสนับสนุน ทั้งในด้านของการได้รับ กำลังใจและการช่วยเหลือด้านต่างๆ จะมีส่วนช่วยให้ผู้ได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือนั้น มีจิต ลักษณะและพฤติกรรมในเชิงบวก อาทิ งานวิจัยของ คมณา วัชรธำนันท์ (2546) ที่ศึกษาปัจจัยเชิง สาเหตุและผลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมอาสาสมัครพัฒนาของนักศึกษามหาวิทยาลัย จำนวน 360 คน พบว่า นักศึกษาที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากจะมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมอาสาสมัครพัฒนา และมีพฤติกรรมอาสาสมัครพัฒนามากกว่าผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมน้อย สอดคล้องกับ งานวิจัยที่ผ่านมาของสุพัตรา ธรรมวงศ์ (2544) ที่ศึกษาพฤติกรรมการเคารพสิทธิมนุษยชนในงาน พยาบาลผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 330 คน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากหน่วยงาน ได้แก่ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เป็นตัวแปรสำคัญหนึ่งที่สามารถทำนายความแปรปรวน ของพฤติกรรมการเคารพสิทธิมนุษยชนในงานพยาบาลผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพได้ นอกจากนี้จาก งานวิจัยของไพฑูรย์ เทพวงศ์ (2553: 60-61) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับแนวคิด เศรษฐกิจพอเพียงขององค์กรสตรีคริสเตียน ในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย จำนวน 245 องค์กร พบว่า การได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากองค์กรอื่น และการมีวิสัยทัศน์ที่ สามารถใช้ในการทำงานขององค์กร เป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่ร่วมกับปัจจัยอื่นๆ ในการทำนายการ ยอมรับแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงขององค์กร

ดังนั้นจึงมีความสมเหตุสมผลที่ว่า การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรง ต่อเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพศึกษา และความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา

5.3.2. จากสมมติฐานข้อ 2 ที่ว่า “ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษามีอิทธิพล ทางตรงต่อเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพศึกษาและความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการ ประกันคุณภาพการศึกษา และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกัน คุณภาพการศึกษา ผ่านเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา” ผลการทดสอบพบว่าความรู้ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลทางตรงต่อเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพศึกษา และความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความ พร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษา จึงสนับสนุนสมมติฐาน ข้อ 2

จากผลการทดสอบชี้ให้เห็นได้ว่าความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลทางตรงต่อเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพศึกษาและความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษานั้นคือ การที่บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาระยะส่งผลให้บุคลากรมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และมีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ความรู้มีส่วนสำคัญที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจแรงจูงใจที่จะปฏิบัติพฤติกรรมและก่อให้เกิดความสามารถในการที่จะปฏิบัติกิจกรรมการมีความรู้ที่ถูกต้องและเหมาะสมจะทำให้ทราบว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรและต้องสามารถปฏิบัติได้จริง ดังนั้นความรู้และการปฏิบัติจึงมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดและต้องพึ่งพาอาศัยกัน การสร้างเสริมความรู้จะช่วยสร้างการปฏิบัติงานด้วยเสมอ นอกจากนี้จากการศึกษาพบว่ามีงานวิจัยหลายชิ้นที่ให้ผลสอดคล้องกันว่าความรู้มีผลต่อความพร้อมในการแสดงพฤติกรรมและเจตคติของบุคคล อาทิ งานวิจัยของอัญชติ ศิวขาว (2548) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของบุคลากรสาธารณสุขในการพัฒนาสู่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดขอนแก่นแก่นกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยบุคลากรสาธารณสุขทุกวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนจำนวน 192 คนพบว่าความรู้ ทักษะ การรับรู้บทบาท การมีส่วนร่วมการได้รับข่าวสารและการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อมของบุคลากรสาธารณสุขในการพัฒนาสู่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดขอนแก่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = .32, .29, .27, .23, .19$ และ $.25$ ตามลำดับ) และพบว่าทัศนคติยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยอื่นๆ ในการทำนายความพร้อมของบุคลากรสาธารณสุขในการพัฒนาสู่โรงพยาบาลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพร้อมของบุคลากรสาธารณสุขในการพัฒนาสู่โรงพยาบาล ได้ ร้อยละ 52.30

สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาของพัชรินทร์ ปิ่นบัณฑิตทรัพย์ (2543) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดนนทบุรี พบว่า ความรู้เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพร้อมในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของกฤษ โขติการณ (2545) ที่ศึกษาความพร้อมของบุคลากรที่มีต่อระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.) ของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดกาฬสินธุ์และจังหวัดมหาสารคามพบว่าความรู้เกี่ยวกับ P.S.O. มีความสัมพันธ์กับระบบข้อมูลระบบบริการภาคเอกชนและประชาชนและระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และระบบตัดสินใจขององค์กรและระบบการประเมินผลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วน

ทัศนคติ (เจตคติ) มีความสัมพันธ์กับ P.S.O. ในระบบข้อมูลแบบการตรวจสอบถ่วงดุลระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤตและระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และระบบการสื่อสารและระบบการประเมินที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อีกทั้งจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เจตคติและการปฏิบัติ ยังพบว่านอกจากความรู้จะมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติของบุคคลแล้ว ความรู้ยังมีความสัมพันธ์กับเจตคติของบุคคลร่วมด้วย กล่าวคือ ถ้าบุคคลนั้นมีความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งดี เจตคติต่อสิ่งนั้นจะดีตามไปด้วยและการมีเจตคติที่ดีก็ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติที่ดีด้วย (อัญชลี ผิวขาว, 2548: 41-42 อ้างอิงจาก Zimbardo et al, 1977)

ดังนั้นจึงมีความสมเหตุสมผลที่ว่าความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลทางตรงต่อเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพศึกษาและความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาผ่านเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

5.3.3 จากสมมติฐานข้อ 3 ที่ว่า “เจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลทางตรงต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา” ผลการทดสอบพบว่าเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลทางตรงต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จึงสนับสนุนสมมติฐานข้อ 3

จากผลการทดสอบชี้ให้เห็นได้ว่าเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลทางตรงต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา นั่นคือ การที่บุคลากรมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาจะส่งผลให้บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งผลจากการทดสอบพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยหลายชิ้นทางด้านจิตวิทยาสังคม ที่พบว่าเจตคติเป็นจิตลักษณะที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงมากที่สุดกับพฤติกรรม โดยเจตคติสามารถทำนายพฤติกรรมได้แม่นยำตั้งแต่ร้อยละ 10 ถึง 60 (ดวงเดือน พันธมนาวิน, 2531: 129-130)

งานวิจัยของสิริกานต์ ส่งเสริม (2544) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงบทบาทการส่งเสริมสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลขอนแก่นที่เตรียมเข้าสู่การเป็น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพพบว่าทัศนคติ (เจตคติ) เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงบทบาทการส่งเสริมสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่าทัศนคติสามารถร่วมกับตัวแปรการมีส่วนร่วมความรู้การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารทำนายการแสดงบทบาทการส่งเสริมสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลขอนแก่นที่เตรียมเข้าสู่การเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพได้ถึงร้อยละ 38.8 สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติกับ

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาก็พบผลในทำนองเดียวกันว่าเจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาสามารถร่วมกับตัวแปรอื่นๆ ทำนุขการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาได้ตั้งแต่ร้อยละ 43-59 (พงศธรวิช วิวังสุ, 2546; อมรพรรณ ประจันตวนิชย์, 2550; เนตรรุ่ง อยู่เจริญ, 2553) ดังนั้นจึงมีความสมเหตุสมผลที่ว่าเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลทางตรงต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยพายัพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.4.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

5.4.1.1 ผู้บริหาร

จากผลการวิจัยที่พบว่า การได้รับการสนับสนุนทางสังคมมีอิทธิพลโดยรวมสูงสุดต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยพายัพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งบุคลากรสังกัดคณะวิชา/วิทยาลัยและบุคลากรสังกัดหน่วยงานสนับสนุน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าการที่บุคลากรได้รับการสนับสนุนส่งเสริมในด้านต่างๆ จากมหาวิทยาลัย/คณะวิชา/วิทยาลัย/หน่วยงาน ที่เอื้ออำนวยให้สามารถดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดที่จะทำให้บุคลากรมีเจตคติที่ดีเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและมีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้นถ้าต้องการให้บุคลากรมหาวิทยาลัยพายัพ มีเจตคติที่ดีเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและมีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหารของมหาวิทยาลัย/คณะวิชา/วิทยาลัย/หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการให้การสนับสนุนส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่เอื้ออำนวยให้สามารถดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจทำได้ ดังนี้

1. การให้ข้อมูลข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ถูกต้องและชัดเจน โดยมีวิธีการสื่อสารที่ทำให้บุคลากรได้รับข้อมูลหลากหลายช่องทาง สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร/ฐานข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว รวมถึงมีระบบสารสนเทศ/ฐานข้อมูลต่างๆ ที่เอื้ออำนวยให้สามารถดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การให้การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่สำคัญ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกน เครื่องพิมพ์ ฯลฯ ที่ช่วยให้บุคลากรสามารถดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความสะดวกและรวดเร็ว รวมถึงมีคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา/แบบฟอร์มต่างๆ ที่ช่วยให้บุคลากรมีแนวทางในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่ชัดเจน

3. การมีหน่วยงาน/แหล่งที่สามารถขอคำปรึกษาหรือขอความช่วยเหลือได้เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

นอกจากการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรแล้วจากการศึกษายังพบว่าเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีผลทำให้บุคลากรมหาวิทยาลัยพายัพ มีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการเสริมสร้างเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งอาจทำได้ ดังนี้

1. การกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมประชุม/สัมมนา/อบรมเกี่ยวกับงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งที่จัดโดยหน่วยงานภายในและภายนอกสถาบัน

2. การกำหนดโครงการ/กิจกรรมในการเสริมสร้างเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ที่ระบุวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด เป้าหมายตัวชี้วัด แผนการดำเนินงานและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน และมี การดำเนิน โครงการ/กิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

3. การยกย่องเชิดชูเกียรติหน่วยงาน/บุคลากรที่มีผลงานด้านการประกันคุณภาพที่โดดเด่น เป็นแบบอย่างที่ดีต่อหน่วยงาน/บุคคลอื่น

4. การปลูกฝังวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสถาบันผ่านกระบวนการประกันคุณภาพ

5.4.1.2 สำนักประกันคุณภาพการศึกษา

จากผลการวิจัยที่พบว่า การได้รับการสนับสนุนทางสังคม เจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยพายัพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นสำนักประกันคุณภาพการศึกษาควรให้ความสำคัญกับการให้การสนับสนุนส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่เอื้ออำนวยให้บุคลากรสามารถดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจทำได้ดังนี้

1. การให้การสนับสนุนด้านอารมณ์ เช่น การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล การให้การยอมรับ เป็นต้น การให้การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น การให้ข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น และการให้การสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เช่น การให้อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่สำคัญ อาทิ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ที่จะช่วยในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว

2. การจัดประชุม/สัมมนา/อบรมเกี่ยวกับงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ตรงตามความต้องการของบุคลากรในระดับต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ

3. การจัดทำข้อมูลสารสนเทศ ข่าวสารด้านการประกันคุณภาพที่ถูกต้องทันสมัย และเผยแพร่ในรูปแบบที่น่าสนใจ หลากหลายช่องทาง

4. มีการจัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการใช้กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนามาตรฐานการศึกษา

5. การจัดประกวด/แข่งขันกิจกรรม/ โครงการที่มีประสิทธิภาพในการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรทั้งในระดับบุคคลและระดับหน่วยงาน เพื่อกระตุ้นการพัฒนาตนเองและหน่วยงานในการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

6. การจัดเวทีเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้เครือข่ายและแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับวิธีการและกลยุทธ์ในการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน

5.4.1.3 บุคลากร

จากผลการวิจัยพบว่าความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและการมีประสบการณ์การทำงานด้านการประกันคุณภาพ เป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่มีผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยพายัพ ดังนั้นบุคลากรควรมีการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจทำได้ดังนี้

1. การเข้าร่วมประชุม/สัมมนา/อบรมเกี่ยวกับงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งที่จัดโดยหน่วยงานภายในและภายนอกสถาบัน

2. การเสริมสร้างประสบการณ์ด้านการประกันคุณภาพในรูปแบบต่างๆ เช่น การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบองค์ประกอบ/ตัวชี้วัด รวบรวมหลักฐานเอกสารและเขียน SAR ระดับคณะวิชา/หน่วยงาน/ มหาวิทยาลัยหรือการเข้าร่วมเป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร/สาขาวิชา/คณะวิชา/หน่วยงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ผลการวิจัยในส่วนของความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษายังพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยจำแนกตามตัวแปรชีวสังคมเกือบทุกกลุ่มมีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ในระดับมาก ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสังกัดคณะวิชา/วิทยาลัย เพศชาย กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 55 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างทั้งบุคลากรสังกัดคณะวิชา/วิทยาลัยและสังกัดหน่วยงานสนับสนุนที่ไม่มีประสบการณ์การทำงานด้านการประกันคุณภาพที่พบว่ามีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญในการส่งเสริม/พัฒนากลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นพิเศษเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามากขึ้น

5.4.2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

5.4.2.1 สำหรับนักวิจัยที่สนใจศึกษาโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร โดยใช้รูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยมมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย อาจนำโมเดลที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เพื่อทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดล อย่างไรก็ตามในการวิจัยครั้งนี้พบว่า ตัวแปรต่างๆ ที่นำเข้ามาร่วมในการอธิบายความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร ได้ตั้งแต่ร้อยละ 66-71 แสดงว่าน่าจะมีตัวแปรอื่นที่ยังสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรได้ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปน่าจะศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่น่าจะส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรเพิ่มเติม

5.4.2.2 ในการวิจัยครั้งนี้พบว่า การได้รับการสนับสนุนทางสังคมและความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถอธิบายความแปรปรวนของเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ได้ตั้งแต่ร้อยละ 29-51 แสดงว่าน่าจะมีตัวแปรอื่นที่ยังสามารถอธิบายความแปรปรวนของเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาได้ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปน่าจะศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่น่าจะส่งผลต่อเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มเติม

5.4.2.3 ในการวิจัยครั้งนี้พบว่าเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ถือเป็นคุณลักษณะสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปอาจนำข้อค้นพบที่ได้นี้ไปพัฒนาให้บุคลากรมีเจตคติที่ดีเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและมีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มมากขึ้น