

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรทางการศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

The Participation in Educational Quality Assurance of Educational Personnel Bangkok Thonburi University

บุรพร กำบุญ (Buraporn Kumboon)^{*}

ชลนก ไชยิตคณิน (Chonkanok Kositkanin)^{**}

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมและเปรียบเทียบปัญหาอุปสรรคในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรทางการศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี จำแนกตามบุคลากรทางการศึกษาใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ในปีการศึกษา 2559 จำนวน 255 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงบรรยาย และการวิเคราะห์ความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง Independent t-test ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรทางการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$, S.D.=0.82) ปัญหาอุปสรรคที่พบจากการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$, S.D.=0.71) ผลการเปรียบเทียบปัญหาอุปสรรคจากการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ปัญหาอุปสรรคการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยการแตกต่างกับบุคลากรสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การมีส่วนร่วม, การประกันคุณภาพการศึกษา

^{*} ผศ.ดร.บุรพร กำบุญ

Asst.Prof.Dr.Buraporn Kumboon

^{**} อาจารย์ประจำ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Lecturer, Faculty of Accountancy Bangkokthonburi University

Abstract

The purpose of this research was to study the participation and compare the level of problem obstacle in Educational Quality Assurance. The team had been segregated for the purpose of this research by Educational Personnel Bangkok Thonburi University. The research was Conducted using a descriptive research design. Samples of this study consisted of 255 people in the academic year 2016. The instrument used for data collection was a questionnaire. The reliability of this questionnaire was 0.95. Data was analyzed by using descriptive statistics and Independent t-test. The findings are as follows : The participation level in overall among Educational Quality Assurance Operation of personnel was at a high level ($\bar{x} = 3.53$, S.D.=0.82) The problems and obstacles in overall and in each dimension among Educational Quality Assurance of personnel were at a high level ($\bar{x} = 3.56$, S.D.=0.71) The comparison to the quality assurance problem and obstacles the academic personnel opinions level were higher than supporting personnel at the statistically significant level 0.05.

Keyword: The Participation, Education Quality Assurance

บทนำ

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันที่เป็นหลักในการผลิตกำลังคนที่มีความสามารถของประเทศในสาขาอาชีพเพื่อให้เป็นทั้งนักวิชาการและผู้ปฏิบัติงานที่ดีมีคุณภาพ เรียกว่า “การผลิตบัณฑิต” ที่มีคุณลักษณะ เก่ง ดี มีสุข ตามที่มหาวิทยาลัย คณะ ภาควิชา หรือสาขา หลักสูตรกำหนดการผลิตบัณฑิต ทำโดยการจัดการเรียน การสอน จัดกิจกรรม สร้างประสบการณ์ ตามมาตรฐาน ตามเกณฑ์ ทั้งของสถาบัน ประเทศ และสาขาอาชีพ รวมถึง จุดเด่น จุดเน้นของสถาบันผู้ขับเคลื่อนกระบวนการสร้างบัณฑิตหลักที่สำคัญ คือ อาจารย์มหาวิทยาลัย ที่ต้องทำ บทบาทและหน้าที่ในการสร้างบัณฑิตให้เป็นไปตามที่หลักสูตร คณะและมหาวิทยาลัยกำหนดขณะที่บุคลากรสาย สนับสนุนมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนให้การปฏิบัติงานทุกส่วนในสถาบันการศึกษาเป็นด้วยความเรียบร้อยและมี ประสิทธิภาพ องค์กรจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการภารกิจแต่ละด้านให้บรรลุ เป้าหมาย โดยพื้นฐานประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ ดังนั้น ในปัจจุบันพบว่าความสำคัญของการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร เพื่อให้การดำเนินการตามภารกิจบรรลุผลตามที่กำหนดไว้ ผู้บริหารจึงต้องมีวิธีการสร้างแรงจูงใจให้ ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การใช้การจูงใจให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมมี ความจำเป็นที่จะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้นโยบายขององค์กรผู้บริหารพยายามใช้เทคนิคการจูงใจเพื่อ กระตุ้นให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มความสามารถมีส่วนร่วมก่อให้เกิดผลดีต่อการขับเคลื่อนองค์กร เพราะมีผล ในทางจิตวิทยา เนื่องจากผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมย่อมเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร ความคิดเห็นถูกรับฟังและนำไปปฏิบัติเพื่อการพัฒนางาน จะเป็นพลังในการขับเคลื่อนการทำงานที่ดีที่สุด

ในสถาบันอุดมศึกษาภารกิจในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thai Qualifications Framework for Higher Education ที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด ซึ่งมีกระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (ปีการศึกษา 2557-2561) เพื่อให้การประกันคุณภาพเกิดประโยชน์ จึงควรมีแนวทางการจัดกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามวงจรคุณภาพ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan), การดำเนินการและเก็บข้อมูล (Do), การประเมินคุณภาพ (Check/study), และการเสนอแนวทางการปรับปรุง (Act) เป็นต้น (ที่มา : คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2558, สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) มหาวิทยาลัยจึงได้ตระหนักถึงการควบคุมคุณภาพการศึกษา เพื่อกำกับการดำเนินงานให้มีระบบและกลไกในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพให้ได้ผลตามตัวชี้วัดคุณภาพ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. การสร้างระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพการศึกษาภายใน
2. การพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษาภายใน
3. องค์ประกอบและดัชนีบ่งชี้คุณภาพการศึกษาภายใน

ดังนั้น งานประกันคุณภาพการศึกษาภายในจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งต้องได้รับการตรวจคุณภาพการศึกษาทุกปี ที่เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรทางการศึกษาในมหาวิทยาลัยทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพบรรลุเป้าหมายตามองค์ประกอบและดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่กำหนดไว้

คณะผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรทางการศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้กำหนดนโยบาย และแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้สอดคล้องตามนโยบายและแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และเพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการศึกษาและมาตรฐานของการจัดการศึกษาดำเนินการให้สอดคล้องในทิศทางเดียวกันทั้งระบบ รวมถึงการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการผลิตบัณฑิต โดยยึดหลักการตามนโยบายและแนวทางในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันอุดมศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรทางการศึกษา
2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคจากการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรทางการศึกษา
3. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาอุปสรรคจากการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรทางการศึกษาระหว่างสายวิชาการและสายสนับสนุน

ทบทวนวรรณกรรม

อ้างอิง ไร่ไพ หมื่นสระเกษ (2557) “การมีส่วนร่วมและปัญหาอุปสรรคจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครราชสีมา”

การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรทางการศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ตามวงจรคุณภาพ PDCA ประกอบด้วย การวางแผน, การดำเนินงานประกันคุณภาพ, การติดตามผลการดำเนินงาน, การปรับปรุงและพัฒนา

ปัญหาอุปสรรค หมายถึง ข้อขัดข้องที่ทำให้บุคลากรทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีไม่สามารถดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามวงจรคุณภาพ PDCA ได้โดยง่าย ลำบาก ไม่บรรลุผลสำเร็จ ปัญหาอุปสรรค จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ 1.ด้านลักษณะขององค์กร 2.ด้านการบริหารจัดการ 3.ด้านบุคลากร

ปัญหาอุปสรรคด้านลักษณะขององค์กร หมายถึง ข้อขัดข้องที่เกิดจากแนวทางการปฏิบัติงาน วิสัยทัศน์ นโยบาย และกลยุทธ์ การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพตามวงจร PDCA

ปัญหาอุปสรรคด้านการบริหารจัดการประกันคุณภาพ หมายถึง ข้อขัดข้องที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ของผู้บริหารองค์กร ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหาร รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสำนัก และหัวหน้าสาขา ที่ส่งผลทำให้งานประกันคุณภาพการศึกษาไม่สำเร็จตามเป้าหมายหรือมีประสิทธิภาพไม่เป็นไปตามมาตรฐาน

ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร หมายถึง ข้อขัดข้องของตัวบุคลากร เกี่ยวกับการเข้าดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ตามวงจรคุณภาพ PDCA อาจส่งผลทำให้บุคลากรไม่ยอมรับร่วมดำเนินการ ไม่ทุ่มเท เครียด และไม่มีความสุขในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ปัญหาด้านทักษะในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และปัญหาด้านทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ 939 คน และบุคลากรสายสนับสนุน 116 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,055คน (ข้อมูลจากสำนักบุคลากร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, มิถุนายน 2559)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยเปิดตารางของเครจซี่และมอร์แกน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) จากประชากรทั้งหมด 1,055 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 285 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามจำนวน 285 ชุด ให้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 255 ชุด มีอัตราตอบกลับร้อยละ 89.47 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2001) กล่าวว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงเป็นที่ยอมรับได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สังกัดคณะ อายุงาน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษาในงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับการมีส่วนร่วมออกเป็น 5 ระดับ คือ 5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อยที่สุด และแบ่งการศึกษาออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนา

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษาในงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ 5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อยที่สุด และแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะขององค์กร ด้านการบริหารจัดการ และด้านบุคลากร

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิด (Open Ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

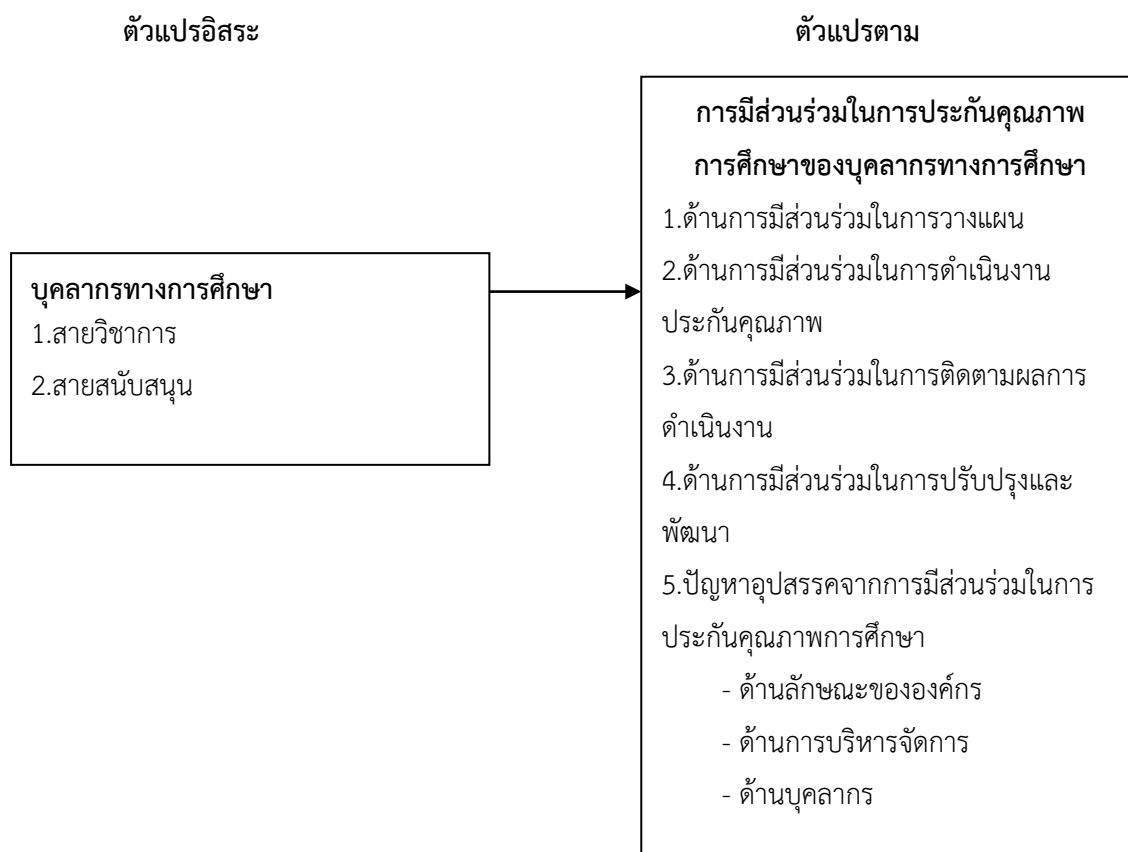
การกำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ในแบบสอบถาม ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ดังนี้ ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 = น้อยที่สุด, 1.51-2.50 = น้อย, 2.51-3.50 = ปานกลาง, 3.51-4.50 = มาก, 4.51-5.00 = มากที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2547)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 4 ท่าน ประกอบด้วย นักการศึกษา 1 ท่าน ผู้บริหารที่เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา 2 ท่าน อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในงานประกันคุณภาพการศึกษา 1 ท่าน ตรวจสอบ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหา และนำไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำเครื่องมือไปทดลองใช้กับผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี จำนวน 40 คน แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbachs alpha – coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) สถิติอนุมาน independent t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างของตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระจากกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายคิดเป็นร้อยละ 60.25 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.65 สังกัดคณะศึกษาศาสตร์มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 51.25 มีอายุงานระหว่าง 5-10 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.25

2. การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรทางการศึกษา

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

(n = 255)

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการมีส่วนร่วม
1.ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน	3.30	0.923	ปานกลาง
2.ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	3.71	0.890	มาก
3.ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงาน	3.52	0.777	มาก
4.ด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนา	3.60	0.693	มาก
รวม	3.53	0.821	มาก

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนา ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงาน และน้อยที่สุดคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน

3. ปัญหาอุปสรรคจากการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาอุปสรรคจากการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ

การศึกษา

(n = 255)

ปัญหาอุปสรรคจากการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับปัญหา
1.ด้านลักษณะขององค์กร	3.62	0.756	มาก
2.ด้านการบริหารจัดการ	3.55	0.665	มาก
3.ด้านบุคลากร	3.51	0.705	มาก
รวม	3.56	0.709	มาก

ปัญหาอุปสรรคจากการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ด้านลักษณะขององค์กร มีระดับปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการ และน้อยที่สุด ด้านบุคลากร

4. การเปรียบเทียบปัญหาอุปสรรคจากการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบปัญหาอุปสรรคจากการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรทางการศึกษาระหว่างสายวิชาการและสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี (n = 255)

ปัญหาอุปสรรค	สายวิชาการ		สายสนับสนุน		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.ด้านลักษณะขององค์กร	4.0223	0.67722	3.8930	0.77615	1.562	0.000*
2.ด้านการบริหารจัดการ	3.7815	0.64454	3.3525	0.8532	5.027	0.000*
3.ด้านบุคลากร	3.8841	0.80325	3.4555	0.8824	4.638	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางพบว่าบุคลากรทางการศึกษาสายวิชาการมีปัญหาอุปสรรคสูงกว่าบุคลากรทางการศึกษาสายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลจากการสัมภาษณ์ถึงปัญหาอุปสรรคและวิธีการแก้ไข

ด้านลักษณะขององค์กร พบว่า การจัดทำแผนมีเพียงกลุ่มผู้บริหารเท่านั้นดังนั้นควรให้บุคลากรทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการออกแบบระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาและร่างแผนตามแต่ละงานที่ตนเองรับผิดชอบและนำแผนที่ได้มาอภิปรายร่วมกันทุกคนเพื่อให้ได้แผนปฏิบัติการประจำปี

ด้านการบริหารจัดการ พบว่า การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษายังไม่มีความชัดเจนและเหมาะสม ดังนั้นควรกำหนดบทบาทและหน้าที่ของบุคลากร ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีความชัดเจนและมีคุณภาพตามความรู้ ความสามารถและความชำนาญ ผู้บริหารควรมีการกำกับติดตามและควบคุมการดำเนินงานทุกขั้นตอนตามแผน และมีการกำหนดบทลงโทษสำหรับผู้ไม่ปฏิบัติตาม

ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรยังไม่ค่อยมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาเนื่องจากไม่เอ่ยนามผู้เกี่ยวข้องในการทำงานให้การประกันคุณภาพอย่างเต็มที่เพราะมีภาระงานมาก ไม่เข้าใจตัวบ่งชี้และเกณฑ์เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงบ่อยและขาดทักษะในการทำงานเป็นทีม ดังนั้นควรมีการสร้างขวัญและกำลังใจและการจัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถด้านหลักฐานในแต่ละองค์ประกอบ

อภิปรายผล

1. การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรทางการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมในขั้นตอนการวางแผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกคือไม่ได้เป็นคณะกรรมการจัดทำแผนจึงไม่ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและวางแผนงานโดยตรงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญพร ก้อยชูสกุล (2554) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ในด้านการวางแผนและการกำหนดนโยบายในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ อยู่ในระดับน้อย อาจเป็นเพราะว่า การกำหนดนโยบาย

กลยุทธ์ และแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน เป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารและหัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน อาจทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมน้อย

1.2 ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตั้งแต่การเขียนรายงานการประเมินตนเอง การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผลการปฏิบัติงานตามแผน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรภา เพชรสงคราม (2554) ที่กล่าวว่า ครูมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ตามแผนงานอย่างมีระบบ และอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิเชียร จันทวิเศษ (2549) ที่กล่าวว่า บุคลากรทุกคนในสถานศึกษาไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ครูอาจารย์และบุคคลอื่น ๆ ในสถานศึกษาต้องช่วยกันทำช่วยกันผลักดันสถานศึกษาให้มีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องสร้างระบบการทำงานที่เข้มแข็งเน้นการมีส่วนร่วมใช้เทคนิคการบริหารและการจัดการที่ทำให้ดำเนินงานตามแผนบรรลุเป้าหมาย

1.3 ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมในขั้นตอนการติดตามผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือมีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ การตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมตามแผน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ช่อเพชร เบ้าเงิน (2548) พบว่า สถานศึกษาให้ครูเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบและทบทวนในเรื่องเกี่ยวกับการกำกับและควบคุมในด้านต่าง ๆ มาก อันได้แก่การกำกับและควบคุมการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษา การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนการเรียนหลักสูตรและการวัดผล การประเมินผลการเรียนการสอน

1.4 ด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมในขั้นตอนการปรับปรุงและพัฒนา อยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ นำผลการประเมินตนเองมาปรับปรุงค่าเป้าหมายในแต่ละตัวชี้วัดตามองค์ประกอบของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในในปีการศึกษาถัดไปและปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประกันคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มุกดา จิตพรมา (2552) พบว่า การมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานหรือข้อกำหนดจากการผลการตรวจสอบผลการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานในอนาคต บุคลากรมีการนำผลจากการประเมินคุณภาพมาปรับปรุงพัฒนาวิธีการทำงานของตนเองในระดับมาก คือมีส่วนร่วมในการดำเนินการทุกครั้ง นอกจากนี้ยังได้มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงเป้าหมายตัวชี้วัดการปฏิบัติงานสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาในปีต่อไป รวมทั้งปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดของงานในความรับผิดชอบของตนเองทันทีเมื่อทราบผลการตรวจสอบประเมิน

2. ปัญหาอุปสรรคจากการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ด้านลักษณะขององค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือการประกันคุณภาพการศึกษาจะต้องมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน วิสัยทัศน์ นโยบาย และกลยุทธ์ ให้ถูกต้องและชัดเจนโดยเฉพาะการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรในการดำเนินการประกัน

คุณภาพการศึกษา เพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพตามวงจร PDCA สอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาพร ถาวรอธิวาสน์ (2556) ควรให้ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดหน้าที่ให้ตรงผู้รับผิดชอบ การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมตามแผนล่วงหน้าสามารถรวบรวมเอกสารหลักฐานแสดงจากผลการ ปฏิบัติงานได้ครบถ้วน

2.2 ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับ มากอันดับแรกคือผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าควรจัดสรรและมอบหมายงานในแต่ละองค์ประกอบแก่บุคลากรที่ เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์วัช วิวังสุ (2546) พบว่า การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือสำหรับผู้ร่วมงาน และการได้รับการฝึกอบรมด้านประกันคุณภาพการศึกษา แรงจูงใจในการทำงาน ประกันคุณภาพการศึกษาและสุขภาพจิตของบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรใน การประกันคุณภาพการศึกษา

2.3 ด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก อันดับ แรกคือผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า บุคลากรควรมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน การปฏิบัติงานในลักษณะประสานงานที่ดี ร่วมคิด ร่วมทำ มีการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับ บทความของ โอภาส ทองยงค์ (2555) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมในองค์กรต่าง ๆ ใน หน่วยงานราชการไทยก็เพื่อให้ทุกคนในฐานะผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน สามารถเข้าไปมี ส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน ทำให้รู้สึกถึงความรับผิดชอบร่วมกัน

3. ผลการเปรียบเทียบปัญหาอุปสรรคจากการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่าง บุคลากรทางการศึกษาสายวิชาการและสายสนับสนุน พบว่า บุคลากรทางการศึกษาสายวิชาการมีปัญหาอุปสรรค สูงกว่าบุคลากรทางการศึกษาสายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดา ไสค์ (2551) เรื่อง การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของ หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรทางการศึกษา มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามวงจร PDCA อยู่ในระดับ มาก แต่เพื่อให้งานประกันคุณภาพการศึกษามีคุณภาพที่ดีขึ้นในปีการศึกษาถัดไป ควรที่จะมีอัตราค่าจ้างที่เพียงพอ และกระจายความรับผิดชอบให้กับบุคลากรในแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ เทคโนโลยีและอุปกรณ์ในการทำงาน มีการสร้างขวัญและกำลังใจและแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานให้มี ประสิทธิภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับ ความรู้ และทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

คณะกรรมการอุดมศึกษา(2558).คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา.กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการ
อุดมศึกษา.

จิรภา เพชรสงคราม (2554). การศึกษาการมีส่วนร่วมของครูในการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพ
การศึกษาโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร เขตบางขุนเทียน. สารนิพนธ์.บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ช่อเพชร เป้าเงิน (2548). การมีส่วนร่วมของครูในกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัด
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. กศ.ด.(การบริหารศึกษา).
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ธัญพร ก้อยชูสกุล (2554). การมีส่วนร่วมในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะพยาบาล
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บุญชม ศรีสะอาด (2547). การวิจัยเบื้องต้น.พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.

พงศ์ธวัช วิวังสุ (2546). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม
ของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มุกดา จิตพรมมา (2552). การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพ
การศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ สังคมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รำไพ หมั่นสระเกษ (2557). การมีส่วนร่วมและปัญหาอุปสรรคจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกัน
คุณภาพ การศึกษาของบุคลากร วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครราชสีมา. วารสารวิทยาลัย
พยาบาลบรมราชชนนีนครราชสีมา ปีที่ 20 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2557.

ลัดดา โสคำ (2551). การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของ
หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.การค้นคว้าอิสระ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วิเชียร จันทวิเศษ (2549). สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโรงเรียนระดับการศึกษา
ขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดสระแก้ว. ปริญญา. (การบริหารการศึกษา).

สถาพร ถาวรอิ้วสน์ (2556). การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัย

ราชภัฏจันทรเกษม. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

โอภาส ทองยงค์ (2555). บทความเรื่อง ร่วมแรง ร่วมใจทำงานเป็นทีม (66/2555). กรุงเทพฯ : สำนักงาน

ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร กรมปศุสัตว์