

การพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ในงานประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*

งามพิศ อ้อยแดง**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรด้านการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร 2) ศึกษาการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และ 3) สร้างแนวทางการพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือหัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ กลุ่มประชากรคือบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร 5 คณะ จำนวน 208 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร คือบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการประเมินตนเองน้อย และบุคลากรมีส่วนร่วมในการพิจารณาผู้เข้ามาเป็นคณะกรรมการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาน้อย 2) การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานประกันคุณภาพการศึกษา คือ (1) ด้านการวางแผน คือ หน่วยงานมีการกำหนดองค์ประกอบคุณภาพและเกณฑ์การประเมินอย่างชัดเจน (2) ด้านการดำเนินงาน คือ หน่วยงานมีการดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพและเกณฑ์การประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (3) ด้านการตรวจสอบประเมินผล คือ หน่วยงานมีการจัดทำรายงานการประเมินตนเองเพื่อขอรับการประเมินคุณภาพ และ (4) ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง คือ ได้นำรายงานการประเมินตนเองมาปรับปรุงและพัฒนางานที่ได้รับผิดชอบ 3) แนวทางการพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานประกันคุณภาพการศึกษา คือ จัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

คำสำคัญ : การประกันคุณภาพการศึกษา แนวปฏิบัติ ผลสัมฤทธิ์

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งการวิจัยเพื่อพัฒนางาน เรื่อง “การพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร”

** นักวิชาการสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

The Development of Guidelines for the Achievement of the Quality Assurance in Education, Phranakhon Rajabhat University

Ngampis Aoydang

Abstract

This research aims for 1) studying problems and obstacles of staff who work on quality assurance in education at Phranakhon Rajabhat University, 2) studying achievement in working for quality assurance in education at Phranakhon Rajabhat University, and 3) create the guideline for quality assurance in education achievement at Phranakhon Rajabhat University. This was qualitative and quantitative Research. Head of the Quality Assurance Committee and operational staff and the quality assurance of education. The population were 208 Personnel from 5 in the faculty at Phranakhon Rajabhat University.

The results showed that: 1) The problems and obstacles of staff who work is knowledge and understanding. This point showed that staffs lack of understanding in doing self-evaluation report. And that staffs Lack of participation in quality assurance in education's committee consideration. 2) That make an achievement in working for quality assurance in education. The first is planning. This point means the agency define the quality factors and make a clear criterion for evaluation. The second is operating the plan. This point means agency has working process in quality assurance in education as quality factors and evaluation criteria that showed in the plan and quality assurance in education's guide book. The third is checking an evaluation. This point means the agency make a self-evaluation report to request for the quality assessment. The last is improving the result of evaluation. This point means improve and develop the result from self-evaluation to adapt in their duties. 3) To create the guideline for quality assurance in education achievement in programs is continuously training on quality assurance in education to staffs. It is the way to support all staffs to be aware and understand the important point in quality assurance in education.

Keywords : quality assurance in education, guidelines, achievement

บทนำ

ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การที่จะก้าวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีนั้น ปัจจัยที่สำคัญ คือ “คุณภาพของคน” ซึ่งสิ่งสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของคนจึงเกี่ยวข้องโดยตรงกับระบบการศึกษา ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดการศึกษาคือสถานศึกษา ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาจึงควรเริ่มจากสถานการศึกษา ดังนั้นสถานการศึกษาจึงต้องมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ทำให้เป็นคนที่มีศักยภาพ วิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว อย่างมีจริยธรรมคุณธรรม รู้จักพึ่งตนเอง และสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข (จารุพร สิทธิพันธ์เจริญ. 2551 : 8)

ดังนั้น ประเทศไทยจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาโดยจะต้องเริ่มจากสถานศึกษาทุกแห่ง ให้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพของตนเอง โดยในการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษานั้น จะต้องมีการประกันคุณภาพภายในผสมผสานอยู่ในกระบวนการบริหารและการจัดการเรียนการสอนตามปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา อันจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นว่าสถานศึกษาจะจัดการศึกษาให้มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อให้เด็กไทยเป็นคนดี มีความสามารถ และมีความสุข จะได้ช่วยกันสร้างสรรค์สังคมให้มีความสันติ สิ่งแวดล้อมอมยั้งยืน เศรษฐกิจมั่นคง ซึ่งคณะกรรมการสำนักงานอุดมศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในรอบใหม่ (พ.ศ. 2557-2561) และได้กำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา โดยให้พิจารณาเพิ่มเติมในสาระที่เกี่ยวข้องในกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เกณฑ์มาตรฐานระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 รวมทั้งกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ทั้งนี้ โดยมีองค์ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามพันธกิจ 4 ด้านของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งได้กำหนดการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะไว้ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต องค์ประกอบที่ 2 การวิจัย องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ องค์ประกอบที่ 4 การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครได้มีการดำเนินงานตามภารกิจหลัก 4 ประการ คือการผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ซึ่งพบว่าลักษณะการดำเนินงานในลักษณะดังกล่าวขาดการพัฒนาในกระบวนการทำงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ดังนั้นหน่วยงานจึงมีการมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรระดับหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นจากการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาพบปัญหาว่า บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประเมินยังไม่ชัดเจน จึงประสบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เพื่อให้รายงานการประเมินตนเองในระดับหลักสูตรและแนวปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษามีความทันสมัย และปรับปรุงให้ครอบคลุมตามเนื้อหาคำอธิบายตามเกณฑ์ของ สกอ. และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานประจำได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการวิจัยเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง รวมทั้ง

เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษา จากหัวข้องานประกันคุณภาพการศึกษาและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปพัฒนาการดำเนินงาน และนำไปเป็นแนวปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรด้านการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
2. ศึกษาการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
3. สร้างแนวทางการพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสม คือ การวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ
 - 1.1 ประชากร คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร 5 คณะ จำนวน 343 คน
 - 1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล 2) ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรด้านการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา 3) การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานประกันคุณภาพการศึกษา 4) การพัฒนาแนวปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา
 - 1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. 2547 : 149) หลังจากนั้นนำข้อมูลมาสรุปผล อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะต่อไป
1. รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการสัมภาษณ์และเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้
 - 2.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษาและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยประเด็นคำถาม 4 ตอน ดังนี้ 1) เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล 2) เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา 3) เป็นคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร 4) เป็นคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
 - 2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความอนุเคราะห์ให้สัมภาษณ์ด้วยการจดบันทึกและการบันทึกเสียงด้วยตัวเอง แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์สรุปความสอดคล้องของเนื้อหา โดยวิธีการทดสอบแบบสามเส้า แล้วนำข้อมูลที่ได้มาบรรยายสรุปในเชิงพรรณนา ดังต่อไปนี้

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป

ผลการสำรวจข้อมูลบุคลากร จำนวน 5 คณะ รวมทั้งหมด 434 คน บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 208 คน โดยจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 ส่วนใหญ่มีวุฒิมัธยมศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 60.10 ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 7-10 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 51.90 และส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 30.29

2. ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรด้านการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรด้านการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$) และด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$) ตามลำดับ แต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจ โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อย พบว่าบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการประเมินตนเองน้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.41$) รองลงมาคือบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรวบรวมข้อมูลเอกสารหลักฐานในการประกันคุณภาพการศึกษาน้อย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=4.34$) และบุคลากรไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ CHE QA Online น้อย อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=3.88$) ตามลำดับ

2.2 ด้านการมีส่วนร่วม โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อย พบว่าบุคลากรมีส่วนร่วมในการพิจารณาผู้เข้ามาเป็นคณะกรรมการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาน้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.41$) รองลงมาคือบุคลากรมีส่วนร่วมในการเข้ารับฟังข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาน้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.25$) และบุคลากรมีส่วนร่วมในการนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงพัฒนาน้อย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$) ตามลำดับ

3. การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ผลการศึกษาการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$) รองลงมาด้านการวางแผนปฏิบัติงานและด้านการดำเนินงานตามแผน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$) และด้านการตรวจสอบประเมินผล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.76$) ตามลำดับ แต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อย พบว่าหลักสูตรมีการกำหนดองค์ประกอบคุณภาพและเกณฑ์การประเมินอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.34$) รองลงมาหลักสูตรมีการจัดทำเอกสารและคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้บุคลากรทุกระดับนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$) และหน่วยงานมีการกำหนดหลักการแนวปฏิบัติและวัตถุประสงค์ของการประเมินคุณภาพภายในอย่างชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.19$) ตามลำดับ

3.2 ด้านการดำเนินงานตามแผน โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อย พบว่าหน่วยงานมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามองค์ประกอบคุณภาพและเกณฑ์การประเมินที่กำหนดในแผนและคู่มือการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$) รองลงมาหน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์หลักการและแนวปฏิบัติการตรวจประเมินให้บุคลากรทุกระดับรับทราบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) และแผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งหน่วยงานได้มีการนำไปปฏิบัติได้ตามแผน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$) ตามลำดับ

3.3 ด้านตรวจสอบประเมินผล โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อย พบว่าหน่วยงานมีการจัดทำรายงานการประเมินตนเองเพื่อขอรับการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.30$) รองลงมาในระหว่างที่มีการตรวจประเมินคุณภาพบุคลากรในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงแก่ทางคณะผู้ตรวจประเมิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$) และหน่วยงานมีการควบคุม กำกับ และดูแลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.13$) ตามลำดับ

3.4 ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อย พบว่าการได้นำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในการปรับปรุงและพัฒนางานที่ได้รับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.43$) รองลงมาหน่วยงานของท่านมีการแจ้งผลการตรวจประเมินคุณภาพให้บุคลากรทุกระดับ ทราบจุดอ่อน-จุดแข็งอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.26$) และได้นำข้อมูลสารสนเทศในระบบ CHE QA Online อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวัตถุประสงค์ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรด้านการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่า 1) ด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรวบรวมข้อมูลเอกสารหลักฐานในการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้เกิดแนวทางในการพัฒนาแก่บุคลากรหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากร 2) ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดจัดทำรายงานการประเมินตนเองและมีส่วนร่วมในการรวบรวมรวบรวมข้อมูลเอกสารหลักฐานในการประกันคุณภาพการศึกษาน้อย เนื่องจากบุคลากรไม่ให้ความสำคัญกับงานประกันคุณภาพการศึกษาและคนส่วนใหญ่คิดว่างานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเพิ่มภาระงานจากที่มีอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริขวัญ ยิ่งเจริญ (2553 : 13) ศึกษาเกี่ยวกับสภาพและปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์พบว่า การประกันคุณภาพการศึกษานั้นเป็นกระบวนการที่มีระบบโดยต้องมีการวางแผนที่ชัดเจนเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติโดยต้องมีการวางแผนการวางแผนทำตามแผนตรวจสอบประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ ทั้งนี้การดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาต้องได้รับความร่วมมือทั้งจากผู้บริหารเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามแผนที่ได้วางไว้ซึ่งมีผลต่อทัศนคติการปฏิบัติงานหากการประกันคุณภาพการศึกษามีผลกระทบต่อการดำเนินงานประจำเป็นเหตุให้การดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้จึงจำเป็นต้องศึกษาความเข้าใจการมีส่วนร่วมของบุคลากรเพื่อหาสาเหตุปัญหาและเป็นแนวทางในการหาวิธีการในการปรับปรุงและพัฒนาการประกันคุณภาพที่เหมาะสม

จากวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่า 1) ด้านการวางแผน การปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จากผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานมีการกำหนดองค์ประกอบคุณภาพและเกณฑ์การประเมินอย่างชัดเจน ซึ่งการวางแผนเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญของกระบวนการในการดำเนินงานจนถึงเป้าหมายที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพดังนั้นการกำหนดแผนงานที่ชัดเจนการวางแผนงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ทำให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบตามตัวบ่งชี้ของแต่ละองค์ประกอบที่ได้รับมอบหมายเกิดความรู้ความเข้าใจตรงกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมุกดา จิตพรมมา (2552 : 30) กล่าวว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการบริหารจัดการและการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการศึกษา อย่างมีระบบตามแผนที่ได้กำหนดไว้เพื่อทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าผลผลิตที่เกิดขึ้นมีคุณภาพและมาตรฐาน ตรงตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์การประกันคุณภาพการศึกษา 2) ด้านการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จากผลการศึกษาพบว่า หลักสูตรมีการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาตามองค์ประกอบคุณภาพและเกณฑ์การประเมินที่กำหนดในแผนและคู่มือการประกันคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง ปัญหาในการปฏิบัติงานอาจจะไม่ได้เกิดกับกระบวนการการดำเนินงานแต่เกิดกับตัวของ บุคลากรที่ไม่ปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทพวงมหาวิทยาลัย (2545 : 4) ว่ากิจกรรม หรือแนวปฏิบัติที่จำเป็นต้องดำเนินงานเพื่อประกันว่าคุณภาพของการศึกษาได้รับการรักษาไว้และส่งเสริม เพิ่มพูนและการประกันคุณภาพการศึกษาจึงรวมถึงกิจกรรมหรือแนวปฏิบัติใด ๆ ที่หากได้ดำเนินการตาม ระบบและแผนที่ได้วางไว้แล้วจะทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตาม คุณลักษณะที่พึงประสงค์วิธีการเรียนรู้เกิดการค้นคว้าหาความรู้สร้างความรู้ด้วยตนเองและนำผลการ ประเมินมาปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) ด้านการตรวจสอบประเมินผลการ ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จากผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานมีการจัดทำรายงานการ ประเมินตนเองเพื่อขอรับการประเมินคุณภาพเพื่อรับรองคุณภาพการศึกษา เพื่อให้รองรับคุณภาพการ ศึกษาให้มีประสิทธิภาพจึงจำเป็นต้องรายงานผลการดำเนินงานให้ครบตามพันธกิจหลักของสถานศึกษา และผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนิธิตร์ ปิลวาสน์ (2556 : 89) กล่าวว่าการ ประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การทำกิจกรรมหรือการปฏิบัติภารกิจหลักอย่างเป็นระบบตามแบบแผน ที่กำหนดไว้โดยมีการควบคุมคุณภาพการตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพจนทำให้เกิดความ มั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของดัชนี ชีววัดระบบและกระบวนการผลิตผลผลิต และผลลัพธ์ของการ จัดการศึกษา 4) ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรได้นำรายงานการ ประเมินตนเอง (SAR) ในการปรับปรุงและพัฒนางานที่ได้รับผิดชอบ ได้นำความรู้ด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาไปใช้ในการพัฒนางานในหน่วยงานได้บุคลากรมิได้นำผลจากการประเมินคุณภาพมาปรับปรุง แก้ไขข้อผิดพลาดของหน่วยงานและการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนเองด้วยความรู้ความเข้าใจและ สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของ หน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของจอมพงศ์ พัฒนพงศ์ (2556 : 228) กล่าวว่า การเปิดโอกาสให้ บุคลากรได้มีความเชื่อมโยงและใกล้ชิดกับการดำเนินกิจการ และการตัดสินใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลดีต่อการ ขับเคลื่อนองค์กร ผู้ที่เข้ามามีส่วนย่อมเกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความคิดเห็น ถูกรับฟัง และนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อการพัฒนา และที่สำคัญผู้ที่มีส่วนร่วม จะมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร ซึ่งความรู้สึกนี้จะพลังในการขับเคลื่อนองค์กรและหน่วยงานได้ดีที่สุด

จากการศึกษาวัตถุประสงค์สร้างแนวทางการพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานประกัน คุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จากการศึกษาพบว่า 1) ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากร ด้านการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยปัญหา 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความรู้ความเข้าใจ หน่วยงานควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรโดย

เฉพาะในเรื่องของการเขียนรายงานการประเมินตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความตระหนักให้บุคลากรในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจัดอบรมพัฒนาบุคลากร ปรับปรุงระบบสารสนเทศให้เหมาะสมกับการจัดเก็บเอกสารในระบบ CHE QA Online บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการคิดวิเคราะห์ ตีความ และแปลความของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถาบันคุณภาพการศึกษาได้พัฒนาบุคลากรโดยให้ความรู้ความเข้าใจ สร้างความตระหนัก เกิดการเรียนรู้เพื่อให้งานเกิดคุณภาพ (2) ด้านการมีส่วนร่วม บุคลากรมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผนการดำเนินงานที่ระบบและชัดเจน บุคลากรมีส่วนร่วมในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล ตามกระบวนการ PDCA บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ ข้อคิดเห็นในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพให้บุคลากรทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมกับการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของลักขณา จาตุกานนท์ (2554 : 84-86) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพคณะเทคโนโลยี-คหกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครพบว่า การพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพโดยปรับปรุงวิธีบริหารจัดการงานที่ทำให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพที่มีหลายเกณฑ์มาตรฐานไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานลดภาระงานเอกสารด้วยระบบสารสนเทศ จัดเก็บข้อมูลการรายงานผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและจากผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญพบว่าปัญหาที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพคือต้องสร้างความเข้าใจความเข้าใจแก่บุคลากรทุกระดับให้เห็นความสำคัญเกิดความร่วมมือประสานการทำงานด้วยระบบ PDCA การจัดการความรู้การเสริมแรงจูงใจและการยกย่องชมเชยจะช่วยเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรวางแผนในการดำเนินงานหาวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยระบบสารสนเทศข้อมูลที่อยู่ในส่วนกลางต้องส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่เปลี่ยนแปลงเก็บข้อมูลบ่อยๆ ไม่ขอข้อมูลซ้ำซ้อนก็จะทำให้เกิดการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพแบบมีส่วนร่วม 2) การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน มีการวางแผนการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการคุณภาพ แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา เช่น ประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาประชุมเพื่อกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดตามองค์ประกอบของการประกันคุณภาพการศึกษาแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ บุคลากรส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญกับเรื่องการกำหนดแผนงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจนมีการมอบหมายและกระจายงานอย่างเหมาะสมและมีระบบติดตามงานที่มีประสิทธิภาพและปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานประกันคุณภาพการศึกษาประสบความสำเร็จคือความร่วมมือและความรู้ความเข้าใจต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (2) ด้านการดำเนินงานตามแผน มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการคุณภาพและตามพันธกิจของหน่วยงาน การจัดเตรียมข้อมูลเอกสารหลักฐานที่จำเป็นและสอดคล้องกับมาตรฐานตัวบ่งชี้เพื่อรองรับการประเมิน ต้องมีการดำเนินงานตามระบบวงจร PDCA ที่สำคัญต้องอำนาจสิทธิขาดแก่บุคลากรที่ทำงานประกันคุณภาพการศึกษาในการตัดสินใจปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา (3) ด้านการตรวจสอบประเมินผล มีการติดตามตรวจสอบความสอดคล้องของเอกสารหลักฐานอ้างอิงตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้ตรวจสอบความถูกต้องเอกสารหลักฐานตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้และแผนการประกันคุณภาพการศึกษาวิเคราะห์และรายงานปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ (4) ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่มีอยู่ให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่และสามารถเชื่อมโยงกับงานประกันคุณภาพการศึกษาสร้างระบบการจัดทำรายงานการประเมินตนเองแบบมีส่วนร่วมจัดทำเป็นแผนพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของวิเชียร พันธุ์เครือบุตร (2548 : 86-87) พบว่าการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในส่วนของการศึกษาความเป็นไปได้ของระบบประกันคุณภาพภายในควรพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพเกี่ยวกับสายงานบังคับบัญชาผู้รับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเรื่องคุณภาพ

การศึกษาเป็นเรื่องใหม่การฝากงานประกันคุณภาพการศึกษาไว้กับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะทำให้งานประสบความสำเร็จยากและการกำหนดหน่วยงานและบทบาทของผู้รับผิดชอบให้ชัดเจนนอกจากจะทำให้งานมีผลดีแล้วยังทำให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาด้วย

เสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์

1.1 มหาวิทยาลัยควรมีการจัดฝึกอบรม ชี้แจง เรื่องเกณฑ์มาตรฐานตามตัวบ่งชี้ ให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัย เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์มาตรฐานที่ตรงกัน

1.2 มหาวิทยาลัยควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาคงตามกระบวนการ PDCA

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรศึกษาถึงสาเหตุของการเกิดปัญหาทุก ๆ ปัญหา รวมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยมีการกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน

2.2 ควรศึกษาการกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพต่อไป

บรรณานุกรม

จอมพงศ์ พัฒนพงศา. (2556) การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพมหานคร. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จารุพร สิทธิพันธ์เจริญ. (2551) “การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง” วารสารวิจัยรามคำแหง, 11 (ฉบับพิเศษ 2) หน้า 1-8.

ทบวงมหาวิทยาลัย. (2545). การประเมินคุณภาพภายนอกระบบอุดมศึกษาในสหราชอาณาจักร.

กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

นิติธร ปิลวาสน์. (2556). “การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance in Education)”. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://taamkru.com/th/การประกันคุณภาพการศึกษา>. (8 มีนาคม 2558)

มุกดา จิตพรมมา. (2552). การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ลักขณา จาตกานนท์ และคณะ. (2554). การพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. กรุงเทพมหานคร : คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

วิเชียร พันธุ์ศรีบุตร. (2548). การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ด. (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา) ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริขวัญ ยิ่งเจริญ. (2553) สภาพและปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนนครินทร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สาขาวิจัยและประเมินทางการศึกษา)

กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. (2558). รายงานการประเมินตนเอง. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. (2558). คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.