

การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

Personnel Participation in Educational Quality Assurance of Academic Resource and Information Technology, Phetchaburi Rajabhat University

สวรินทร์ ยั่งยืนรัตน์, นงลักษณ์ พุพพันธ์, อัจฉราพร เลี้ยงอยู่, มธุรส ปราบโพธิ์, ภาคย์ พรหมณ์แก้ว
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
sawarin.yun@mail.pbru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษา 2) ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา และ 3) หาแนวทางในการสร้างการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการฯ ประชากรในการศึกษาคือบุคลากรทั้งหมดของสำนักวิทยบริการฯ จำนวน 22 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการประชุมกลุ่มย่อยและการสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาและสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (รุ่งเรือง สิทธิจันทร์, 2558, น.105)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือบุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ (ร้อยละ 77.28) และผู้บริหาร (ร้อยละ 22.72) ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 77.28) ปริญญาโท (ร้อยละ 18.18) และ ปริญญาเอก (ร้อยละ 4.54) ตามลำดับ ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี (ร้อยละ 40.91) พัฒนาการการมีส่วนร่วมในการวิจัยสามารถกำหนดได้ 3 ระยะ คือระยะที่ 1 บุคลากรยังไม่มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ระยะที่ 2 และ 3 บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมและรับผิดชอบการทำประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มมากขึ้น โดยภาพรวมการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.32, SD = 0.648) ได้แก่ ด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.72, SD = 0.550) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.36, SD = 0.657) ด้านการมีส่วนในการวางแผน ($\bar{X}$ = 4.18, SD = 0.664) และด้านการติดตามผลการดำเนินงาน ($\bar{X}$ = 4.04, SD = 0.722) ตามลำดับ แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วมคือการอบรม สร้างความรู้ความเข้าใจ การจัดทำระบบการทำงานและจัดเก็บข้อมูลการประชุมเพื่อทบทวนและติดตามผล และการนำไปปรับปรุงและพัฒนางานอย่างเป็นรูปธรรม

คำสำคัญ : การมีส่วนร่วม, การประกันคุณภาพการศึกษา, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (พนิดา วัชรรังสี, 2556, น.19)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพัฒนาการการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
3. เพื่อหาแนวทางในการสร้างการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. กำหนดประเด็นและปัญหาที่จะดำเนินการศึกษา
2. การกำหนดวัตถุประสงค์การศึกษา
3. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา
4. กำหนดรูปแบบการศึกษา
5. กำหนดประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา
6. การสร้างเครื่องมือและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
7. การเก็บรวบรวมข้อมูล
8. การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งรวบรวมได้จากแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา

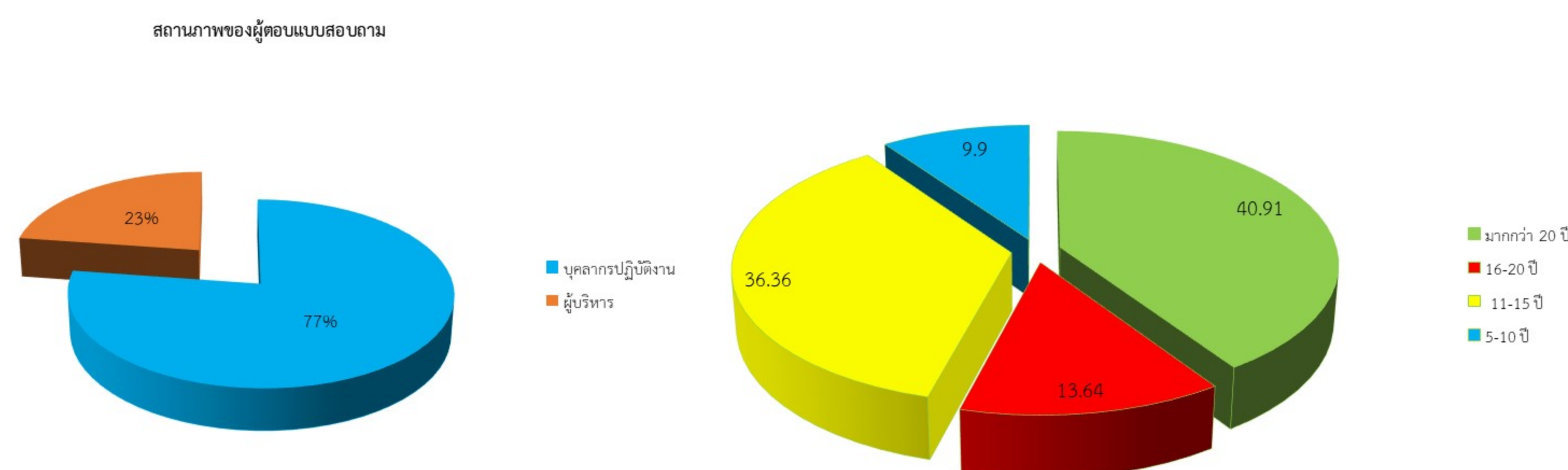


ผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษากการมีส่วนร่วมของบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อก่อให้เกิดหาแนวทางสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามแผนงานที่กำหนด ทั้งนี้ เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการฯ มีความแตกต่างจากการประเมินในระดับหลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัย เพราะเป็นหน่วยงานสนับสนุน ดังนั้น การประเมินผลจึงประเมินเพียงบางองค์ประกอบ ผลจากการศึกษาพบว่า

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.91 รองลงมา 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.36 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.64 และ 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.90 ตามลำดับ



ส่วนที่ 2 ผลการศึกษตามวัตถุประสงค์

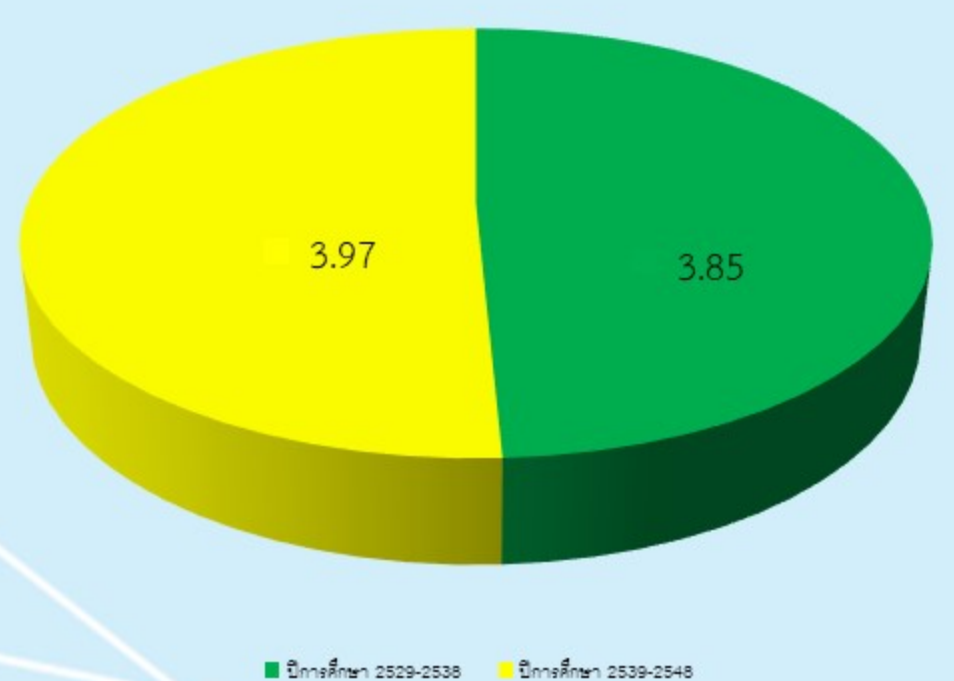
วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาพัฒนาการการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

การประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการฯ สามารถแสดงให้เห็นถึงพัฒนาการของการมีส่วนร่วมของบุคลากรและแบ่งออกเป็น 3 ช่วงระยะเวลา ดังนี้

ระยะที่ 1 การเริ่มต้นการประกันคุณภาพเมื่อ 20 ปีที่ผ่านมา สำนักวิทยบริการฯ ได้เข้ารับการตรวจประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้เกณฑ์ระดับมหาวิทยาลัยจำนวน 4 องค์ประกอบ ได้แก่

- องค์ประกอบที่ 1 ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน
- องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ
- องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ
- องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบหลักในการวางแผนงาน ดำเนินการ ติดตาม ตรวจสอบ นำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาองค์กรคือ ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการฯ โดยบุคลากรมีส่วนเกี่ยวข้องเพียงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารว่ามีโครงการประเมินและได้เข้าร่วมรับฟังการรายงานผล แต่บุคลากรระดับปฏิบัติงานไม่ได้มีส่วนร่วมในการวางแผนงาน ไม่ได้มีความเข้าใจ หรือได้รับมอบหมายในการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษา ผลจากการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงานพบว่า



บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก เพื่อใช้เป็นกลไกในการรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา รวมถึง กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 - 2565) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาและแก้ปัญหาอุดมศึกษาที่ไร้ทิศทาง ขาดคุณภาพ และขาดประสิทธิภาพ โดยใช้กลไกการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเป็นกลไกหลักในการดำเนินการ ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นการควบคุมคุณภาพ การติดตาม การตรวจสอบ และการพัฒนาคุณภาพของการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้ดำเนินการตามภารกิจให้บรรลุตามเป้าประสงค์ รวมถึงการมีพัฒนาการในการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

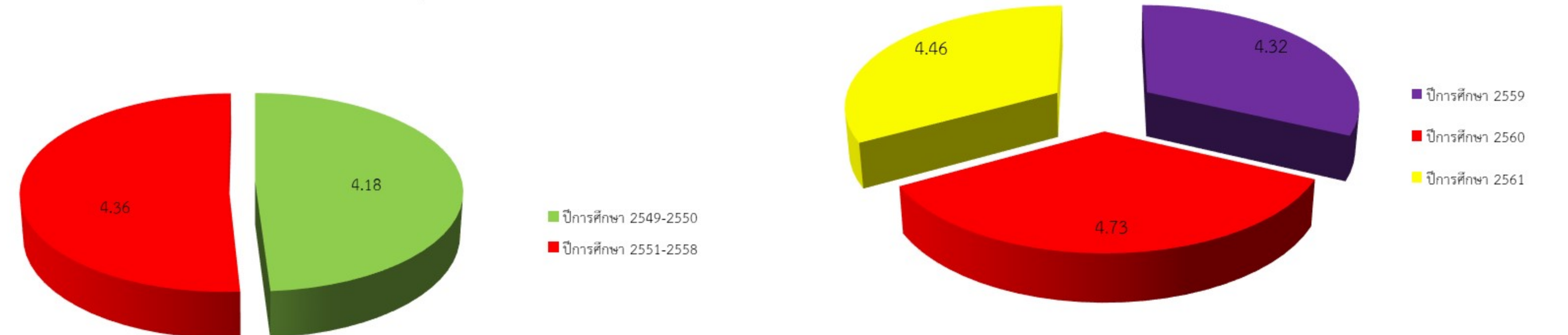
การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจำเป็นต้องเกิดความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ช่วยกันขับเคลื่อนให้บรรลุตามแผนการบริหารและการจัดการมหาวิทยาลัยเพื่อบรรลุสู่การจัดการศึกษาอย่างยั่งยืน โดยสำนักวิทยบริการฯ เป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านการบริการทรัพยากร สื่อ สารสนเทศ และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ได้ตระหนักและมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับการจัดการคุณภาพการศึกษาตามภารกิจของมหาวิทยาลัย ดังนั้น การจัดทำประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นหน้าที่ที่สำนักวิทยบริการฯ ต้องร่วมกันขับเคลื่อนให้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ สำนักวิทยบริการฯ ได้สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยการมอบหมายให้บุคลากรทุกกลุ่มงานได้ควมรับผิดชอบดูแลองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินที่สอดคล้องตามภารกิจของกลุ่มงาน เพื่อมุ่งให้เกิดการพัฒนาที่เป็นเลิศ ผลจากการตรวจประเมินคุณภาพภายในสำนัก วิทยบริการฯ ปีการศึกษา 2561 ที่ผ่านมา พบว่า สำนักวิทยบริการฯ มีผลการตรวจประเมินอยู่ในระดับดี คะแนน 4.46 จากคะแนนเต็ม 5 โดยมีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพอย่างครบวงจรคุณภาพ PDCA ข้อเสนอแนะจากผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาคือ การพัฒนาต่อยอดจากจุดเด่นของตัวชี้วัด โดยเฉพาะด้านอัตลักษณ์ของสำนักวิทยบริการฯ ให้เพิ่มขึ้นไปอีก เพื่อเป็นต้นแบบหรือหน่วยงานนำร่อง เช่น ด้านการพัฒนาองค์กรสีเขียว การบริการ การบริการวิชาการ และการมีส่วนร่วมของบุคลากร เป็นต้น จากผลการดำเนินงานที่ถูกประเมินในระดับดีถึงดีมากที่ผ่านมา ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาพัฒนาการของการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสำนักว่าเป็นอย่างไร การมีส่วนร่วมของบุคลากรนั้นอยู่ในระดับใด รวมถึงแนวทางการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งหวังที่จะนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการฯ ให้เกิดการมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีมจากบุคลากรและเกิดการดำเนินงานบริการสารสนเทศเชิงผลลัพธ์ยิ่งขึ้นต่อไป



ระยะที่ 2 การมีส่วนร่วมในระดับกลาง ในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา พบว่าผู้บริหารชุดใหม่ได้มีนโยบายให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำประกันคุณภาพการศึกษามากยิ่งขึ้น โดยกลุ่มที่เข้ามามีส่วนร่วมคือ กลุ่มหัวหน้าหน่วยงานและนักบรรณารักษ์ เพราะมีความเกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดแต่ละองค์ประกอบโดยตรง ได้แก่ การบริหารงาน การบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ การเรียนรู้หรือได้รับการพัฒนาความรู้ของบุคลากรเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงและการถ่ายทอดงานของผู้บริหาร อย่างไรก็ตาม บุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดการเข้าร่วมการพัฒนาตนเองหรือการเข้าร่วมการอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เกณฑ์ที่ถูกใช้ประเมินประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่เพิ่มขึ้นมาคือ องค์ประกอบที่ 11 อัตลักษณ์สำนักวิทยบริการฯ ผลจากการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงาน

ระยะที่ 3 การมีส่วนร่วมอย่างเต็มรูปแบบ เริ่มต้นเมื่อ 3 ปีที่ผ่านมา เนื่องจากการทำงานตัวชี้วัดการประกันคุณภาพได้มีการปรับเปลี่ยนและให้แต่ละหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนอัตลักษณ์ของแต่ละหน่วยงาน ดังนั้น สำนักวิทยบริการฯ จึงได้กำหนดให้บุคลากรทุกส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การเรียนรู้ การลงมือปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำไปสู่แนวทางการปฏิบัติงานประจำด้วยเช่นเดียวกัน ประกอบด้วย 12 ตัวบ่งชี้ แบ่งเป็นตัวบ่งชี้ระดับรวมทุกหน่วยงานสนับสนุน และตัวบ่งชี้ตามอัตลักษณ์ของสำนักวิทยบริการฯ ผลจากการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหน่วยงานพบว่า สำนักวิทยบริการฯ ได้คะแนนดังนี้

ผลการประเมินการประกันคุณภาพ



จากพัฒนาการการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการฯ พบว่า

ในช่วงระยะที่ 2 และ 3 บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพิ่มมากขึ้น และผลคะแนนที่ถูกประเมินจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกภายในมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม ผลการประเมินปีการศึกษา 2561 ลดลงเนื่องจากจำนวนของตัวบ่งชี้ที่เพิ่มขึ้น และเกณฑ์ดังกล่าวได้นำมาใช้หลังจากเสร็จสิ้นการศึกษาไปแล้ว ทำให้บุคลากรยังไม่มีส่วนร่วมเข้าไปในบางตัวชี้วัดหรือไม่สามารถวางแผนการดำเนินงานได้ตามเกณฑ์ดังกล่าว

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยภาพรวมการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการวิจัยการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีของบุรพพร กำปบุญ (2560) พบว่ามีผลคะแนนอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ผลการศึกษาของรุ่งเรือง สิทธิจันทร์ (2558) พบว่า การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามผลคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาตัวบ่งชี้ปีการศึกษา 2561 จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ พบว่า บุคลากรบางส่วนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมากกว่าหนึ่งตัวบ่งชี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อหาแนวทางในการสร้างการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

จากการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อระดมความคิดเห็นร่วมกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร โดยใช้แนวคิด PDCA

- 1) ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน (Plan) ควรวางแผนการพัฒนาบุคลากรด้านความรับผิดชอบแต่ละตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับภาระงานประจำ
- 2) ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Do) ควรสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพฯ
- 3) ด้านการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Check) ควรมีการประชุมหรือเกี่ยวกับเกณฑ์ การทบทวนผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับภาระงานประจำ
- 4) ด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนา (Act) ควรหาแนวทางในการพัฒนา กำกับติดตาม และตรวจสอบการดำเนินการประกันคุณภาพฯ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรด้านประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนเกณฑ์ตัวบ่งชี้
2. ควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บหลักฐานที่นำมาประกอบให้สอดคล้องกับตัวบ่งชี้
3. ควรพัฒนาบุคลากรโดยการศึกษาดูงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันการศึกษาอื่น เพื่อแลกเปลี่ยนและยกระดับผลการประเมินการประกันคุณภาพของสำนักฯ ให้สูงขึ้น
4. ควรมีการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มงานและตำแหน่งจะทำให้เห็นระดับการมีส่วนร่วมและแนวทางการพัฒนาบุคลากรแต่ละกลุ่มงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

การนำไปใช้ประโยชน์ในงานห้องสมุด

จากการวิจัยการศึกษากการมีส่วนร่วมของบุคลากรทำให้ทราบว่าบุคลากรของสำนักฯ ต้องการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละด้าน ส่งผลต่อการวางแผนและดำเนินงานให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการฯ ในปีการศึกษาต่อไปมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จยิ่งขึ้น