

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
Staff Participation in Education Quality Assurance,
Academic Resource Center, MSU

รุ่งเรือง สิทธิจันทร์

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม e-mail: rungreang.s@msu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร 2) เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรจำแนกตามสถานภาพการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงานด้านประกันคุณภาพ และ 3) เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือบุคลากรสำนักวิทยบริการ จำนวน 68 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม แบบมาตรา ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .94 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.98$) และการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามสถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงานด้านประกันคุณภาพ พบว่า ปัจจัยดังกล่าวไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ข้อเสนอแนะพบว่า บุคลากรต้องการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการในด้านการนิเทศงาน (Do) เพิ่มมากขึ้น สำหรับแนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพ พบว่า ควรจัดกิจกรรมฝึกอบรมบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพ แจกข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพมีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานและผลประเมินประกันคุณภาพ ชี้แจงให้ทุกคนเข้าใจว่าการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ปฏิบัติอยู่ และควรมีช่องทางหรือเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนร่วมแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานด้วย

คำสำคัญ:

การประกันคุณภาพภายใน, การมีส่วนร่วม, สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Abstract

The research aimed to study staff participation in education quality assurance, comparison of staff participation in education quality assurance by work status, work experience, and experience in education quality assurance, and to increase staff participation in education quality assurance. A total of 68 staff members of the Academic Resource Center, MSU participated in this study. A 5 scales questionnaire was used as data collection tool. The reliability rate of this research is .94. Percentage, average and standard deviation were used as research statistics. The result of the study were staff participation level is in the average level for both overall and individual ($\bar{x}$ = 2.98). The comparison of staff participation in education quality assurance was by work experience, and experience in education quality assurance but those factors did not affect the participation of personnel. It was suggested that more staff members should have participated in operation plan (Do) of education quality assurance. Guidelines to develop staff participation are the creation of training activities, providing of knowledge about quality assurance processes, update of quality assurance information, publication of operating result and evaluation of results of quality assurance. It should be elucidated to the staff that quality assurance is a part of work to give them an opportunity to express their opinions, and make suggestions for the improvement of work processes.

Keyword:

Internal Quality Assurance, Participation, Academic Resource Center
Mahasarakham University

บทนำ

การประกันคุณภาพการศึกษาตามสาระสำคัญที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 โดยสำนักวิทยบริการได้ตระหนักและมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้เกิดความยั่งยืน ตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งภารกิจดังกล่าวจำเป็นต้องเกิดความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ช่วยกันขับเคลื่อน สนับสนุนและส่งเสริมให้กิจกรรม หรือโครงการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, สำนักวิทยบริการ, 2559ก) รวมถึงตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพที่หน่วยงานรับการประเมินให้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการบริการสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการ

อย่างแท้จริง สอดคล้องกับนโยบายด้านการประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการที่ว่า มีการส่งเสริมให้บุคลากรทุกคน ทุกกลุ่มงานมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา และมีการปฏิบัติงานครบวงจรคุณภาพ โดยการมอบหมาย ความรับผิดชอบให้ทุกกลุ่มงาน ดูแลองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินตามภารกิจของกลุ่มงาน เพื่อมุ่ง พัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศ (ประกาศสำนักวิทยบริการ เรื่อง นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2558 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2558) และสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ว่า ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ และปฏิบัติงานครบ วงจรคุณภาพ โดยกระจายอำนาจและความรับผิดชอบให้ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยใช้กระบวนการประกันคุณภาพ เป็นวัฒนธรรมการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการเชื่อมโยงผลการประเมินประกันคุณภาพกับผลการประเมินการปฏิบัติงาน ของบุคลากรทุกระดับ (ประกาศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่อง นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2558 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2558)

จากผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในสำนักวิทยบริการ ปีการศึกษา 2557 ที่ผ่านมา สำนักวิทยบริการมี ผลการตรวจประเมินอยู่ในระดับดีมาก คะแนน 5 จากคะแนนเต็ม 5 (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, สำนักวิทยบริการ, 2558) โดยมีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ อย่างครบวงจรคุณภาพ (PDCA) มอบหมาย ความรับผิดชอบให้บุคลากรดูแลองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินตามภารกิจของกลุ่มงาน (มหาวิทยาลัย มหาสารคาม, สำนักวิทยบริการ, 2559ก) แต่ในฐานะที่ผู้วิจัยมีหน้าที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพของสำนัก วิทยบริการ ได้สังเกตและมีข้อค้นพบจากบริบทการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของบุคลากรสำนักวิทยบริการ ประกอบกับจากการสำรวจเบื้องต้นของวิทยากรบรรยายให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ พบว่า ยัง มีบุคลากรส่วนหนึ่งที่ยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการ และยังไม่เข้าใจว่าตนเองมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างไรบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและต้องการที่จะ ศึกษา การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมุ่งหวังจะนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ของสำนักวิทยบริการให้เกิดการมี ส่วนร่วมจากบุคลากรตามนโยบาย เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีความสุข และเกิดการดำเนินงานบริการสารสนเทศเชิง ผลลัพธ์ยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร จำแนกตามสถานภาพการ ทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงานด้านประกันคุณภาพ
3. เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทย บริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากรของสำนักวิทยบริการ ประจำปีการศึกษา 2558 จำนวน 68 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

2.1 ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) ประกอบด้วย สถานภาพของบุคลากร ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์ในการทำงานประกันคุณภาพ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.2 ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ตามวงจรคุณภาพของเดมมิง คือ 1) การมีส่วนร่วมในการวางแผน (Plan) 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Do) 3) การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Check) 4) การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (Act) รวมจำนวน 18 ข้อ

2.3 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการมีส่วนร่วม และการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของ ชัยยุทธ ศิริสุทธิ (2548) แล้วนำมา ประยุกต์ใช้กับแบบสอบถามของเพ็ญพิชญา บรรหาร (2557) ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ในแต่ละข้อมีค่าเท่ากับ 1.00 และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่บุคลากรของสำนักวิทยบริการ จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .94 และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในระหว่างวันที่ 1-30 มิถุนายน 2559 ได้จำนวน 68 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ ของข้อมูลสถานภาพ วิเคราะห์ ข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามสถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงานด้านประกันคุณภาพ ทั้งโดยรวมและรายด้าน ด้วยการทดสอบโดยใช้ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-Way ANNOVA)

ผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$) เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ข้าราชการ มีค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ สูงเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 3.14$) รองลงมา ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.07$) ลูกจ้างประจำ ($\bar{X} = 2.90$) และลูกจ้างชั่วคราว ($\bar{X} = 2.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับการมีส่วนร่วมสูงที่สุดคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Do) ($\bar{X} = 3.39$) รองลงมาได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Check) ($\bar{X} = 2.91$) ด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (Act) ($\bar{X} = 2.87$) และด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน (Plan) ($\bar{X} = 2.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า 1) ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน (Plan) ข้อที่มีระดับการมีส่วนร่วมสูงที่สุด คือ บุคลากรมีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อกำหนดนโยบายในการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการ ($\bar{X} = 2.98$) รองลงมาได้แก่ มีส่วนร่วมหรือพิจารณาการจัดทำ

แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และกำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของสำนักวิทยบริการ ($\bar{X} = 2.84$) 2) ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Do) พบว่า ข้อที่มีระดับการมีส่วนร่วมสูงสุด คือ บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการหรือจัดเก็บข้อมูลตามบทบาทหน้าที่ของตนเองในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประสบความสำเร็จในผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ ($\bar{X} = 3.63$) รองลงมาได้แก่ มีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานที่กำหนด ($\bar{X} = 3.53$) และมีส่วนร่วมในการส่งเสริม สนับสนุน สร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการศึกษาจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคน ($\bar{X} = 3.41$) 3) ด้านการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Check) พบว่า ข้อที่มีระดับการมีส่วนร่วมสูงสุด คือ บุคลากรมีส่วนร่วมในการติดตาม และการตรวจสอบคุณภาพของผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X} = 3.41$) รองลงมาได้แก่ มีส่วนร่วมในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ ตามแนวทางและนโยบายการประกันคุณภาพ ($\bar{X} = 2.91$) และมีส่วนร่วมในการพัฒนาการบริการ ติดตาม และตรวจสอบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเพื่อให้มั่นใจว่าการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 2.85$) และ 4) ด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (Act) พบว่า ข้อที่มีระดับการมีส่วนร่วมสูงสุด คือ บุคลากรมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนข้อเสนอนะและข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ เมื่อได้รับทราบผลการประเมิน ($\bar{X} = 2.99$) รองลงมาได้แก่ มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพจากผลการประเมินและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการการประเมินคุณภาพ (Improvement Plan) ($\bar{X} = 2.84$) และมีส่วนร่วมในการปรับปรุง เสนอแนะ หรือแก้ไขรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้ ($\bar{X} = 2.79$) ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามสถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงานด้านประกันคุณภาพ ทั้งโดยรวมและรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ทดสอบ

3. แนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า บุคลากรต้องมีส่วนร่วมด้านการดำเนินงาน (Do) เพิ่มขึ้น ดังนี้

1) ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน (Plan) สำนักวิทยบริการควรหาแนวทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อให้ทุกคนได้ตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพ ควรดำเนินการหรือร่วมมือกับศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพให้กับบุคลากร เช่น ความรู้เบื้องต้น เกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพ การกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์ และการเขียน SAR เป็นต้น ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และให้มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการ

2) ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Do) สำนักวิทยบริการควรสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน (SAR) และมีแนวทางให้บุคลากรในระดับปฏิบัติได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

3) ด้านการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Check) สำนักวิทยบริการควรมีการประชุมหารือเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการบ่อยๆ และเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีส่วนในการตรวจสอบผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้วย

4) ด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (Act) สำนักวิทยบริการควรวางแนวทางในการพัฒนาการกำกับติดตาม และตรวจสอบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรเผยแพร่ผลการดำเนินการประกันคุณภาพแต่ละขั้นตอน ให้บุคลากรได้ทราบอย่างทั่วถึง ควรมีการปรับปรุงวิธีการเก็บข้อมูลและเอกสารให้เป็นระบบ ระเบียบ และรัดกุมมากขึ้น ควรวางแนวทางในการชี้แจง หรือ ชี้แนะให้บุคลากรทุกคนได้เข้าใจว่าการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ตนเองปฏิบัติ และมีส่วนร่วมในการปรับปรุง เสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้บรรลุตามแผนพัฒนาคุณภาพที่กำหนดไว้ด้วย

อภิปรายผล

1. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า บุคลากรเห็นว่ามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีระดับการมีส่วนร่วมสูงสุด คือ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Do) และข้อที่มีระดับการมีส่วนร่วมสูงสุดคือ ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินการหรือจัดเก็บข้อมูลตามบทบาทหน้าที่ของตนเองในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประสบความสำเร็จในผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษามีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยเป็นประจำทุกปี ซึ่งเป็นบุคลากรที่เข้าปฏิบัติงานใหม่ประจำปีนั้นๆ เท่านั้น (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา, 2559) รวมถึงการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพแก่บุคลากรทุกคนทุกระดับ ยิ่งขาดความอย่างต่อเนื่องและขาดการเน้นย้ำถึงความสำคัญ มีเพียงการชี้แจงถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเกณฑ์ให้บุคลากรได้รับทราบ จึงอาจทำให้บุคลากรยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการดำเนินงาน จึงเห็นว่ามีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า กลุ่มข้าราชการ มีความเห็นว่ามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพสูงสุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การดำเนินงานกำกับดูแลตัวบ่งชี้และเกณฑ์นั้นสำนักวิทยบริการมอบหมายเป็นภาระหลักของบุคลากรกลุ่มข้าราชการ ที่เป็นหัวหน้าส่วน หัวหน้ากลุ่มหรือหัวหน้างานเป็นหลัก ซึ่งได้ดำเนินงานด้านประกันคุณภาพมานาน เมื่อเป็นเช่นนี้ สำนักวิทยบริการจึงได้จัดการบรรยายให้ความรู้เรื่อง การประกันคุณภาพให้กับบุคลากรของสำนักวิทยบริการทุกระดับ เพื่อสร้างความตระหนักให้บุคลากรทุกระดับเห็นคุณค่าและมีความเข้าใจตรงกันด้านการประกันคุณภาพ โดยจัดโครงการ KM สร้างสรรค์การดำเนินงานประกันคุณภาพให้กับคณะกรรมการประกันคุณภาพ ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ บรรณารักษ์ และบุคลากรสำนักวิทยบริการ (รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารงานสำนักวิทยบริการ ครั้งที่ 3/2559, 2559) รวมทั้งมีการจัดโครงการบริหารยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาสำนักวิทยบริการ ซึ่งมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดให้กับบุคลากรได้รับทราบทุกระดับและทุกปีเช่นเดียวกัน ทำให้บุคลากรเริ่มมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทของตนเองว่า ตนเองมีส่วนร่วมในการจัดเก็บข้อมูลตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อนำผลไปใช้ประกอบการตรวจประเมินประกันคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของบุคลากรในกระบวนการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษา ศึกษากรณีของบุคลากรสายวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่กล่าวว่า บุคลากรทุกคนในหน่วยงานต้องมีความเข้าใจ ความสำคัญของงานด้านประกันคุณภาพว่า ไม่ใช่งานเอกสาร แต่เป็นงานทำประจำที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ ซึ่งสามารถประเมินผลและปรับปรุงการทำงานได้ (เพ็ญพิชญ์ บรรหาร, 2557)

ส่วนอีกด้านหนึ่ง คือ ด้านที่มีระดับการมีส่วนร่วมต่ำที่สุด ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการวางแผน (Plan) และข้อที่มีระดับการมีส่วนร่วมสูงสุด คือ ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การจัดให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานและ

การกำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการ ยังไม่ขยายไปยังบุคลากรทุกระดับ ด้วยเหตุที่การกำหนดนโยบายเป็นหน้าที่ของคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน ซึ่งสำนักวิทยบริการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพโดยมีคณะกรรมการบริหารงานสำนักวิทยบริการ และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นผู้กำหนดนโยบาย อย่างไรก็ตามเมื่อนักวิทยบริการมีการกำหนดนโยบายและจัดทำประกาศอย่างเป็นทางการแล้ว ได้ทำหนังสือแจ้งเวียนไปยังบุคลากรทุกคนทุกระดับทราบ และจัดโครงการเพื่อถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติเป็นประจำทุกปี ในการนี้สำนักวิทยบริการ โดยหัวหน้างาน หัวหน้ากลุ่มงาน และหัวหน้าส่วนต่างๆ ที่เป็นคณะกรรมการจะต้องแจ้ง และทำความเข้าใจกับบุคลากรในสังกัดของตนเองให้เข้าใจอยู่เสมอว่า งานที่ปฏิบัตินี้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการประกันคุณภาพ และเป็นขั้นตอนไหนอย่างไร เพื่อสร้างเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นอีกทางหนึ่งด้วย

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สำนักวิทยบริการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานทุกๆ ด้านเท่าเทียมกัน มุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมแบบบูรณาการ ดึงค่านิยมด้าน การยึดถือการเรียนรู้สู่ทีมคุณภาพ มีความตระหนักว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของทุกคนในสำนักวิทยบริการ (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สำนักวิทยบริการ, 2559ก) สอดคล้องกับ แนวคิดที่ว่า การประกันคุณภาพเป็นเรื่องของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา มิใช่เรื่องของคนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ และมีใช้การดำเนินงานแบบต่างคนต่างทำ แต่เป็นเรื่องของทุกคนที่ต้องทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง และเชื่อมโยงกันทุกด้าน (ชัยยุทธ ศิริสุทธิ, 2548) และงานวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาโยธธ เขต 2 จังหวัดโยธธ ที่พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารแบบมีส่วนร่วมตามภารกิจของโรงเรียน โดยรวมและรายด้านการบริหารวิชาการ และด้านการบริหารงานทั่วไป ไม่แตกต่างกัน (ระเบียบ แพงศรี, 2556)

ข้อเสนอแนะ

1. ควบคู่การศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. ควบคู่การศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ
3. ควบคู่การศึกษาการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
4. ควบคู่การวิจัยด้านการประกันคุณภาพในแง่อื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาพัฒนากระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพต่อไป

การนำไปใช้ประโยชน์

1. นำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของบุคลากรของห้องสมุด เพื่อให้เกิดความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม เมื่อบุคลากรของห้องสมุดได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงาน ตลอดจนเข้าใจบทบาทที่สำคัญของแต่ละคนในการร่วมดำเนินงาน ย่อมส่งผลให้การดำเนินการประกันคุณภาพ

ของหน่วยงานประสบผลสำเร็จยิ่งขึ้นไป ตลอดจนเกิดการพัฒนาและการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้ที่เกิดผลลัพธ์ยิ่งขึ้นด้วย

2. เป็นแนวทางในการทำวิจัยให้กับห้องสมุด หน่วยงานระดับหลักสูตร ระดับคณะวิชา หรือระดับสถาบันที่ต้องการพัฒนาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพให้บรรลุเป้าหมาย ด้วยการนำกระบวนการวิจัยเข้ามาบูรณาการร่วม

รายการอ้างอิง

- ชัยยุทธ ศิริสุทธิ. (2548). *การประกันคุณภาพการศึกษา : เอกสารประกอบการสอนวิชา 0501816 = Educational quality assurance*. มหาสารคาม: ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประกาศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่อง นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2558 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2558). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประกาศสำนักวิทยบริการ เรื่อง นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2558 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2558). มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เพ็ญพิชญา บรรหาร. (2557). *การมีส่วนร่วมของบุคลากรในกระบวนการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษา ศักยภาพของบุคลากรสายวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (รายงานผลการวิจัย)*. มหาสารคาม: คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา. (2559). *สรุปโครงการอบรมให้ความรู้พื้นฐานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับบุคลากรที่บรรจุใหม่ ปงบประมาณ 2558-2559*. มหาสารคาม: ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, สำนักวิทยบริการ. (2558). *รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน วงรอบปีการศึกษา 2558 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- . (2559ก). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน วงรอบปีการศึกษา 2558 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- . (2559ข). *รายงานประจำปี 2558 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ระเบียบ แพงศรี. (2556). *การเปรียบเทียบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายโสธร เขต 2 จังหวัดยโสธร. (การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา)*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารงานสำนักวิทยบริการ ครั้งที่ 3/2559 วันที่ 25 มีนาคม 2559 ณ ห้องประชุมสำนักงานเลขานุการ สำนักวิทยบริการ. (2559). มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.