

## การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

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

สวรินทร์ ยั่งยืนรัตน์, นงลักษณ์ พหุพันธ์, อัจฉราพร เลี้ยงอยู่, มธุรส ปราบไพรี, ภาคย์ พรหมณ์แก้ว

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

sawarin.yun@mail.pbru.ac.th

nonglux.pah@mail.pbru.ac.th

artcharaporn.lan@mail.pbru.ac.th

maturese.pra@mail.pbru.ac.th

bhark.pra@mail.pbru.ac.th

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษา 2) ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา และ 3) หาแนวทางในการสร้างการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการฯ ประชากรในการศึกษาคือบุคลากรทั้งหมดของสำนักวิทยบริการฯ จำนวน 22 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการประชุมกลุ่มย่อยและการสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดย การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาและสถิติเชิงพรรณนา 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) และปริญญาเอก (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 การจัดทำระบบการทำงานและจัดเก็บข้อมูล การประชุมเพื่อทบทวนและติดตามผล และการนำผลไปปรับปรุงและพัฒนางานอย่างเป็นรูปธรรม

**คำสำคัญ :** การมีส่วนร่วม, การประกันคุณภาพการศึกษา, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

## ABSTRACT

The objective of this study aimed to 1. study the development of educational quality assurance, 2. study level of personnel participation and 3. create guidelines for personnel participation in educational quality assurance. The population was 22 from all of the staff in the Academic Resources and Information Technology. Collecting data from group meetings and questions. They were analyzed by using content analysis and descriptive statistics which were percentage, mean and standard deviation.

The results showed that most of the respondents were personnel (77.28%) and administrators (22.72%), graduated with a bachelor's degree (77.28%), work experience was more than 20 years (40.91%). The development of personnel participation can be determined in 3 phases: phase 1, personnel were not involved in the operations, phase 2 and phase 3 personnel were increasingly involved and responsible for educational quality assurance. The overall participation was at a high level ( $\bar{X} = 4.32$ ,  $SD = 0.648$ ). . Regarding to the operational aspect, it was in the highest level ( $\bar{X} = 4.72$ ,  $SD = 0.550$ ). Aspect of improvement and development were in the high level ( $\bar{X} = 4.36$ ,  $SD = 0.657$ ), followed by planning participation ( $\bar{X} = 4.18$ ,  $SD = 0.664$ ) and performance monitoring ( $\bar{X} = 4.04$ ,  $SD = 0.722$ ) respectively. The guidelines to create participation were staff training, building knowledge and understanding, establishing a working system and data storage, meetings for review and follow-up and applying the results to improve and develop the work in concrete.

**Keyword:** Participation, Educational Quality Assurance, Academic Resource and Information Technology

## บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก เพื่อใช้เป็นกลไกในการรักษาคุณภาพและมาตรฐานของ

สถาบันอุดมศึกษา รวมถึง กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 - 2565) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาและแก้ปัญหาอุดมศึกษาที่ไร้ทิศทาง ข้ำซ้อน ขาดคุณภาพ และขาดประสิทธิภาพ โดยใช้กลไกการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเป็นกลไกหลักในการดำเนินการ ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นการควบคุมคุณภาพ การติดตาม การตรวจสอบ และการพัฒนาคุณภาพของการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้ดำเนินตามภารกิจให้บรรลุตามเป้าประสงค์ รวมถึงการมีพัฒนาการในการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจำเป็นต้องเกิดความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ช่วยกันขับเคลื่อนให้บรรลุตามแผนการบริหารและการจัดการมหาวิทยาลัยเพื่อบรรลุสู่การจัดการศึกษาอย่างยั่งยืน โดยสำนักวิทยบริการฯ เป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านการบริการทรัพยากร สื่อ สารสนเทศ และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ได้ตระหนักและมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับการจัดการคุณภาพการศึกษาตามภารกิจของมหาวิทยาลัย ดังนั้น การจัดทำประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นหน้าที่ที่สำนักวิทยบริการฯ ต้องร่วมกันขับเคลื่อนให้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ สำนักวิทยบริการฯ ได้สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยการมอบหมายให้บุคลากรทุกกลุ่มงานได้ความรับผิดชอบดูแลองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินที่สอดคล้องตามภารกิจของกลุ่มงาน เพื่อมุ่งให้เกิดการพัฒนาที่เป็นเลิศ ผลจากการตรวจประเมินคุณภาพภายในสำนักวิทยบริการฯ ปีการศึกษา 2561 ที่ผ่านมา พบว่า สำนักวิทยบริการฯ มีผลการตรวจประเมินอยู่ในระดับดี คะแนน 4.46 จากคะแนนเต็ม 5 โดยมีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพอย่างครบวงจรคุณภาพ PDCA (พัชฌม ใจสอาด, 2556, น. 46) ข้อเสนอแนะจากผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาคือ การพัฒนาต่อยอดจากจุดเด่นของตัวชี้วัดโดยเฉพาะด้านอัตลักษณ์ของสำนักวิทยบริการฯ ให้เพิ่มขึ้นไปอีก เพื่อเป็นต้นแบบหรือหน่วยงานนำร่อง เช่น ด้านการพัฒนาองค์กรสีเขียว การบริการ การบริการวิชาการ และการมีส่วนร่วมของบุคลากร เป็นต้น จากผลการดำเนินงานที่ถูกประเมินในระดับดีถึงดีมากที่ผ่านมา ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาพัฒนาการของการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อประกันคุณภาพการศึกษาระดับสำนักว่าเป็นอย่างไร การมีส่วนร่วมของบุคลากรนั้นอยู่ในระดับใด รวมถึงแนวทางการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งหวังที่จะนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการฯ ให้เกิดการมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีมจากบุคลากรและเกิดการดำเนินงานบริการสารสนเทศเชิงผลลัพธ์ยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์

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

### ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน (บุญชม ศรีสะอาด, 2547, น. 8)

1. กำหนดประเด็นและปัญหาที่จะดำเนินการศึกษา โดยตั้งข้อสังเกตจากการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในที่ผ่านมา ซึ่งพบว่า จำนวนของบุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการทำประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มขึ้น และจากการประชุมเห็นว่าควรมีการศึกษาเพื่อหาแนวทางสนับสนุนการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องและจัดการความรู้ที่ได้รับ

2. การกำหนดวัตถุประสงค์การศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเป็นกรอบแนวทางในการศึกษาในครั้งนี้

3. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

4. กำหนดรูปแบบการศึกษา โดยเป็นการศึกษาทั้งเชิงปริมาณได้แก่การสอบถามและเชิงคุณภาพจากการประชุมกลุ่มย่อยร่วมกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

5. กำหนดประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้บริหารและบุคลากรทั้งหมดของสำนักวิทยบริการฯ จำนวน 22 คน

6. การสร้างเครื่องมือและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

6.1 เครื่องมือที่ใช้สำหรับการศึกษาเชิงปริมาณคือ แบบสอบถาม

รายละเอียดของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามปลายปิดและปลายเปิด ดังนี้

6.1.1 ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ประกอบด้วย สถานภาพของบุคลากร วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน

6.1.2 ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ/เป็นที่ปรึกษาในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

6.1.3 ตอนที่ 3 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ตามวงจรคุณภาพของเดมมิ่ง คือ 1) การมีส่วนร่วมในการวางแผน (Plan) 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Do) 3) การมีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงาน (Check) 4) การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนา (Act) (บุรพพร กำบุญ, 2560, น.1748) โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

6.1.4 ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร

เกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อมูลจากค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2547) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย แปลความหมาย

4.51-5.00 แปลความหมาย มีส่วนร่วมงานประกันคุณภาพมากที่สุด

3.51-4.50 แปลความหมาย มีส่วนร่วมงานประกันคุณภาพมาก

2.51-3.50 แปลความหมาย มีส่วนร่วมงานประกันคุณภาพปานกลาง

1.51-2.50 แปลความหมาย มีส่วนร่วมงานประกันคุณภาพน้อย

1.00-1.50 แปลความหมาย มีส่วนร่วมงานประกันคุณภาพน้อยที่สุด

6.2 เครื่องมือที่ใช้สำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพคือ แบบรายการการประชุมกลุ่มย่อยใช้ประเด็นคำถามจากวงจรเดมมิ่ง คือ PDCA

เครื่องมือดังกล่าวได้นำเสนอที่ปรึกษาและหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถาม พบว่าอยู่ที่ระดับ 0.94 ซึ่งการประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาได้มีการพิจารณาจากเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544, น. 71)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ )	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า 0.9	ดีมาก
มากกว่า 0.8	ดี
มากกว่า 0.7	พอใช้
มากกว่า 0.6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า 0.5	ต่ำ
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 0.5	ไม่สามารถรับได้

7. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถาม (สุติพร ฉันทฉลิมพงศ์. ม.ป.ป., น. 55) ให้บุคลากรสำนักวิทยบริการฯ ทั้งหมด จำนวน 22 ชุด จากนั้นได้จัดการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับการหาแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วม

8. การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่

8.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละของข้อมูลสถานภาพ

8.2 ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ/ที่ปรึกษาในการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

8.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของประชากร โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ จำแนกตามสถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงานประกันคุณภาพ

ส่วนการรวบรวมข้อมูลจากการประชุมกลุ่มย่อยหรือการศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

## สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

### สรุปผล และอภิปรายผล

การศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อก่อให้เกิดหาแนวทางสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามแผนงานที่กำหนด ทั้งนี้

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการฯ มีความแตกต่างจากการประเมินในระดับหลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัย เพราะเป็นหน่วยงานสนับสนุน ดังนั้น การประเมินผลจึงประเมินเพียงบางองค์ประกอบ ผลจากการศึกษาพบว่า

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรปฏิบัติงาน ร้อยละ 77.28 และผู้บริหารร้อยละ 22.72 ตามลำดับ (พิมพ์นภัส ภูมิภิตติพิชญ์, 2560, น. 11)

ตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	5	22.72
บุคลากรปฏิบัติงาน	17	77.28
<b>รวม</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรปฏิบัติงาน ร้อยละ 77.28 และผู้บริหารร้อยละ 22.72 ตามลำดับ

#### 2. การศึกษา

ตารางที่ 2 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ปริญญาเอก	1	4.54
ปริญญาโท	4	18.18
ปริญญาตรี	17	77.28
<b>รวม</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิกศการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 77.28 ปริญญาโท 18.18 และปริญญาเอกร้อยละ 4.54 ตามลำดับ

### 3. ประสิทธิภาพการทำงาน

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มากกว่า 20 ปี	9	40.91
16-20 ปี	3	13.64
11-15 ปี	8	36.36
5-10 ปี	2	9.90
น้อยกว่า 5 ปี	-	0.00
<b>รวม</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปีคิดเป็นร้อยละ 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 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาพัฒนาการการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

การประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการฯ สามารถแสดงให้เห็นถึงพัฒนาการของการมีส่วนร่วมของบุคลากรและแบ่งออกเป็น 3 ช่วงระยะเวลา ดังนี้

ระยะที่ 1 การเริ่มต้นการประกันคุณภาพเมื่อ 20 ปีที่ผ่านมา สำนักวิทยบริการฯ ได้เข้ารับการตรวจประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้เกณฑ์ระดับมหาวิทยาลัยจำนวน 4 องค์กรประกอบ ได้แก่

องค์กรประกอบที่ 1 ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน

องค์กรประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ

องค์กรประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

องค์กรประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบหลักในการวางแผนงาน ดำเนินการ ติดตาม ตรวจสอบ นำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาองค์กรคือ ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการฯ โดยบุคลากรมีส่วนเกี่ยวข้องเพียงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารว่ามี การตรวจประเมินและได้เข้าร่วมรับฟังการรายงานผล แต่บุคลากรระดับปฏิบัติงานไม่ได้มีส่วนร่วมในการวางแผนงาน ไม่ได้มีความเข้าใจ หรือได้รับมอบหมายในการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษาแต่อย่างใด

ผลจากการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงานพบว่า สำนักวิทยบริการฯ ได้ค่าคะแนนดังนี้ ปีการศึกษา 2529-2538 เฉลี่ยคะแนน 3.85 ระดับดี ปีการศึกษา 2539-2548 เฉลี่ยคะแนน 3.97 ระดับดี

ระยะที่ 2 การมีส่วนร่วมในระดับกลาง ในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา พบว่า ผู้บริหารชุดใหม่ได้มีนโยบายให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำประกันคุณภาพการศึกษามากยิ่งขึ้น โดยกลุ่มที่เข้ามามีส่วนร่วมคือ กลุ่มหัวหน้าหน่วยงานและนักบรรณารักษ์เพราะมีความเกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดแต่ละองค์ประกอบโดยตรง ได้แก่ การบริหารงาน การบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ การเรียนรู้หรือได้รับการพัฒนาความรู้ของบุคลากรเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงและการถ่ายทอดงานของผู้บริหาร อย่างไรก็ตาม บุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดการเข้าร่วมการพัฒนาตนเองหรือการเข้ารับการอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เกณฑ์ที่ถูกใช้ประเมินประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่เพิ่มขึ้นมาคือ องค์ประกอบที่ 11 อัตลักษณ์สำนักวิทยบริการฯ การกำหนดเกณฑ์ดังกล่าวเกิดจากนโยบายของการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยที่กำหนดให้สำนักวิทยบริการฯ ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเกณฑ์การประเมินตนเอง โดยพิจารณาจากอัตลักษณ์ของสำนักวิทยบริการฯ จากการประชุมระดมความคิดเห็นทำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกำหนดอัตลักษณ์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร คือด้านการบริการได้แก่

ผลจากการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงานพบว่า สำนักวิทยบริการฯ ได้ค่าคะแนนดังนี้ ปีการศึกษา 2549-2550 เฉลี่ยคะแนน 4.18 ระดับดี ปีการศึกษา 2551-2558 คะแนน 4.36 ระดับดี

ระยะที่ 3 การมีส่วนร่วมอย่างเต็มรูปแบบ เริ่มต้นเมื่อ 3 ปีที่ผ่านมา เนื่องจากการกำหนดตัวชี้วัดการประกันคุณภาพได้มีการปรับเปลี่ยนและให้แต่ละหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนอัตลักษณ์ของแต่ละหน่วยงาน ดังนั้น สำนักวิทยบริการฯ จึงได้กำหนดให้บุคลากรทุกส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การเรียนรู้ การลงมือปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำไปสู่แนวทางการปฏิบัติงานประจำด้วยเช่นเดียวกัน ประกอบด้วย 12 ตัวบ่งชี้ แบ่งเป็นตัวบ่งชี้ระดับรวมทุกหน่วยงานสนับสนุน และตัวบ่งชี้ตามอัตลักษณ์ของสำนักวิทยบริการฯ

ผลจากการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงานพบว่า สำนักวิทยบริการฯ ได้ค่าคะแนนดังนี้ ปีการศึกษา 2559 คะแนน 4.32 ระดับดี ปีการศึกษา 2560 คะแนน 4.73 ระดับดีมาก และปีการศึกษา 2561 คะแนน 4.46 ระดับดี

จากพัฒนาการการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการฯ พบว่า ในช่วงระยะที่ 2 และ 3 บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพิ่มมากขึ้น และผลคะแนนที่ถูกประเมินจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม ผลการประเมินปีการศึกษา 2561 ลดลงเนื่องจากจำนวนของตัวบ่งชี้ที่เพิ่มขึ้น และเกณฑ์ดังกล่าวได้นำมาใช้หลังจากเสร็จสิ้นการศึกษาไปแล้ว ทำให้บุคลากรยังไม่มีความเข้าใจในบางตัวบ่งชี้หรือไม่สามารถวางแผนการดำเนินงานได้ตามเกณฑ์ดังกล่าว

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี



ตารางที่ 4 ระดับการมีส่วนร่วมในงานการประกันคุณภาพการศึกษา

ระดับการมีส่วนร่วม	$\bar{X}$	ค่าเฉลี่ย (SD)	การแปลผล
1. ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน	4.18	0.664	มาก
2. ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	4.72	0.550	มากที่สุด
3. ด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนา	4.36	0.657	มาก
4. ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงาน	4.04	0.722	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.32</b>	<b>0.648</b>	<b>มาก</b>

โดยภาพรวมการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.32$ ,  $SD = 0.648$ ) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ ,  $SD = 0.550$ ) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ ,  $SD = 0.657$ ) ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน ( $\bar{X} = 4.18$ ,  $SD = 0.664$ ) และด้านการติดตามผลการดำเนินงาน ( $\bar{X} = 4.04$ ,  $SD = 0.722$ ) ตามลำดับ ผลการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการวิจัยการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครบุรีของ บุรพร กำบุญ (2560) พบว่ามีผลคะแนนอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ผลการศึกษาของรุ่งเรือง สิทธิจันทร์ (2558) พบว่าการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามผลคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 5 ตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวบ่งชี้	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริหารของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ เพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามภารกิจ	5	10.87
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การส่งเสริมการใช้งานวิเคราะห์ หรืองานวิจัยสถาบันเพื่อการพัฒนาหน่วยงาน	5	10.87
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระดับความสำเร็จของการให้บริการ	4	8.69
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ระดับความผูกพันของบุคลากร	3	6.52
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 ระดับความสำเร็จการพัฒนาสู่สำนักงานสีเขียว (Green Office)	4	8.69
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6.1 ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล	3	6.52
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6.2 ระบบการพัฒนาบุคลากร	4	8.69
ตัวบ่งชี้ที่ 1.7 ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของผู้บริหารระดับหน่วยงาน	2	4.35

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระดับความสำเร็จการพัฒนาสู่ห้องสมุดสีเขียว (Green Library)	5	10.87
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	5	10.87
ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 จำนวนเรื่องในฐานข้อมูลท้องถิ่น	2	4.35
ตัวบ่งชี้ที่ 3.5 นวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุก	2	4.35
<b>รวม</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

ผลการศึกษาคำบ่งชี้ปีการศึกษา 2561 จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ พบว่า บุคลากรบางส่วนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมากกว่าหนึ่งตัวบ่งชี้ ดังนี้ ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริหารของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ เพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามภารกิจ ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การส่งเสริมการใช้งานวิเคราะห์ หรืองานวิจัยสถาบันเพื่อการพัฒนาหน่วยงาน ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระดับความสำเร็จการพัฒนาสู่ห้องสมุดสีเขียว (Green Library) และตัวบ่งชี้ที่ 3.2 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ มากที่สุดถึงร้อยละ 10.87 รองลงมาคือ ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระดับความสำเร็จของการให้บริการ ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 ระดับความสำเร็จการพัฒนาสู่สำนักงานสีเขียว (Green office) ตัวบ่งชี้ที่ 1.6.2 ระบบการพัฒนาบุคลากร (ร้อยละ 8.69) ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ระดับความผูกพันของบุคลากร ตัวบ่งชี้ที่ 1.6.1 ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล (ร้อยละ 6.52) และตัวบ่งชี้ที่ 1.7 ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของผู้บริหารระดับหน่วยงาน (ร้อยละ 4.35) ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 จำนวนเรื่องในฐานข้อมูลท้องถิ่น และ ตัวบ่งชี้ที่ 3.5 นวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุก (ร้อยละ 4.35) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อหาแนวทางในการสร้างการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

จากการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อระดมความคิดเห็นร่วมกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร โดยใช้แนวคิด PDCA โดยพบว่าบุคลากรต้องการมีส่วนร่วมแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน (Plan) ควรวางแผนการพัฒนาบุคลากรด้านความรับผิดชอบ แต่ละตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับภาระงานประจำอย่างชัดเจน สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเองด้วยการเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ เช่น การกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์ และการเขียน SAR เป็นต้น มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
2. ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Do) ควรสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน (SAR) โดยมีการให้คำปรึกษาจากผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
3. ด้านการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Check) ควรมีการประชุมหารือเกี่ยวกับเกณฑ์ การทบทวนผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับภาระงานประจำ โดยกำหนดเป็นวาระอย่างชัดเจน
4. ด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนา (Act) ควรหาแนวทางในการพัฒนา กำกับติดตาม และตรวจสอบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมี

การปรับปรุงวิธีการเก็บข้อมูลและเอกสารให้เป็นระบบและรัดกุมมากขึ้น และการนำผลไปปรับปรุงและพัฒนางานอย่างเป็นรูปธรรม

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรด้านประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนเกณฑ์ตัวบ่งชี้
2. ควรมีการสร้าง ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บหลักฐานที่นำมาประกอบให้สอดคล้องกับตัวบ่งชี้
3. ควรพัฒนาบุคลากรโดยการศึกษาดูงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันการศึกษาอื่น เพื่อแลกเปลี่ยนและยกระดับผลการประเมินการประกันคุณภาพของสำนักฯ ให้สูงขึ้น
4. ควรมีการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มงานและตำแหน่งจะทำให้เห็นระดับการมีส่วนร่วมและแนวทางการพัฒนาบุคลากรแต่ละกลุ่มงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

### การนำไปใช้ประโยชน์

จากการวิจัยการศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรทำให้ทราบว่าบุคลากรของสำนักฯ ต้องการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละด้าน ส่งผลต่อการวางแผนและดำเนินงานให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการฯ ในปีการศึกษาต่อไปมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จยิ่งขึ้น

### รายการอ้างอิง

- บุญชม ศรีสะอาด. (2547). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุรพพร กำบุญ. (2560). *การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรทางการศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- พนิดา วัชรรังสี. (2556). *การรับรู้และการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรระดับอุดมศึกษา เขตถนนทพบุรี ปีการศึกษา 2556*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- พิมพ์นภัส ภูมิภิตติพิชญ์. (ม.ป.ป.). *การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- รุ่งเรือง สิทธิจันทร์. (2558). *การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). *ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชฌณ ใจสะอาด. (2556). *การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- สุตีพร ฉันท์เฉลิมพงศ์. (ม.ป.ป.). *การรับรู้และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสังกัดหน่วยงานคณะมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.