

# การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## Participation in internal quality assurance of support staff engineering, Mahasarakham University

ชยภร ศิริโยธา<sup>1</sup>

Chyaporn Siriyota<sup>1</sup>

Received: 15 August 2018 ; Revised: 1 April 2019 ; Accepted: 22 April 2019

### บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามสถานภาพ จำนวนเข้ารับการฝึกอบรม จำนวนการเข้ารับฟังนโยบายการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาและการเข้าไปมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 36 คน ที่ปฏิบัติงานในการศึกษา 2560 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม

<sup>1</sup> นักวิชาการศึกษา, สำนักงานเลขานุการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 44150

<sup>1</sup> Academic Office secretary, Faculty Administrative office, Faculty of Engineering,  
Mahasarakham University, Kantharawichai District, Mahasarakham 44150, Thailand.  
E-mail: plr\_84@hotmail.com / chayaporn84@gmail.com

แบบสัมภาษณ์ และการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามในส่วนพนักงานมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในสูงเป็นอันดับแรก ( $\bar{x}=3.39$ ) รองลงมา ได้แก่ ลูกจ้างชั่วคราว ( $\bar{x}=3.14$ ) 2) ผลการศึกษาการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.19$ ) เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับการมีส่วนร่วมสูงสุด คือ การเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์ ( $\bar{x}=3.49$ ) รองลงมา ได้แก่ การเข้ารับฟังนโยบายการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ( $\bar{x}=3.10$ ) และการเข้าไปมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ( $\bar{x}=2.99$ ) และ 3) ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากข้อคำถามและการสัมภาษณ์ 6 ด้าน โดยมีผลการวิเคราะห์ในแต่ละด้าน ได้แก่ 3.1) ด้านความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมมีความถี่ในการเลือกอันดับสูงสุด รองลงมา 3.2) ด้านความร่วมมือ 3.3) ด้านระบบสารสนเทศและข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ 3.4) ด้านการรับรู้และการรับฟังนโยบายการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 3.5) ด้านภาวะผู้นำของผู้ปฏิบัติงาน และ 3.6) ด้านการสนับสนุนและการสร้างแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงาน

**คำสำคัญ:** การมีส่วนร่วม, การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน, บุคลากรสายสนับสนุน

## Abstract

This research aims 1) to study the participation of support personnel on the internal quality assurance operations of the Faculty of Engineering, Mahasarakham University, 2) to investigate the participation of the internal quality assurance of the support personnel of the Faculty of Engineering, Mahasarakrm University, classified by status, number of training, number of admission of the policies for educational quality assurance, and participation in the educational quality assurance committee, and 3) to study the problems and obstacles of participation in the internal quality assurance of the support personnel of the Faculty of Engineering, Mahasarakham University. The sample group was 36 support persons working in the academic year 2017. Data collection tools included interview, questionnaire, and a forum to exchange knowledge. Data analysis was carried out based on frequency, mean and standard deviation.

The results showed that 1) the participation of the support personnel on internal quality assurance operations of the Faculty of Engineering, Mahasarakham University, demonstrated that the highest average participation in work internal quality assurance ( $\bar{x}=3.39$ ) was from the university staff, followed by the part time employee ( $\bar{x}=3.14$ ). 2) Based on the participation of the internal quality assurance of the support personnel of the Faculty of Engineering, Mahasarakham University, the overall picture is at a moderate level ( $\bar{x}=3.19$ ) and when considering each aspect, it was found that the highest level of participation was training on internal quality assurance of support personnel of the Faculty of Engineering, Mahasarakham University, ( $\bar{x}=3.49$ ) followed by listening to internal education quality assurance policy ( $\bar{x}=3.10$ ) and participation in the internal quality assurance committee ( $\bar{x}=2.99$ ). 3) The analysis results of problems

and obstacles of participation in internal quality assurance of the support personnel of the Faculty of Engineering, Mahasarakham University, was based on 6 questions and interviews in each item areas including 3.1) the understanding and attitudes about internal quality assurance having the highest rank of frequency followed by 3.2) cooperation, 3.3) information and informatic systems for decision making, 3.4) the perception and hearing of the internal quality assurance policy, 3.5) the leadership of the worker, and 3.6) support and motivation for work.

**Keywords:** Participation, Internal Quality Assurance, Support staff

## บทนำ

สภาพสังคมปัจจุบันสถาบัน การศึกษาถูกคาดหวังจากผู้เรียน ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ตลาดแรงงาน และสังคม จากการคาดหวังนี้ส่งผล กระทบโดยตรงต่อภารกิจของ การจัดการเรียนการสอนในระดับ อุดมศึกษา การประกันคุณภาพ การศึกษาเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ใน การวัดมาตรฐานความสำเร็จของ สถาบันการศึกษา สำนักงานคณะ กรรมการอุดมศึกษาได้ให้ความสำคัญ การส่งเสริมและพัฒนาการ ศึกษาในระดับอุดมศึกษาให้ เป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ ที่ตอบสนอง กับการพัฒนาสถาบันการศึกษาให้ เป็นไปตามระบบประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ภายใต้ประกาศ

กฎกระทรวง ว่าด้วยระบบหลัก เกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพ การศึกษา พ.ศ. 2553 และภายใต้ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2553 เพื่อให้สถาบันการศึกษา ได้ทราบถึงนโยบายและแนวทาง การดำเนินงานการพัฒนาระบบ และกลไกการประกันคุณภาพการ ศึกษาในเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่าง มีประสิทธิภาพและได้มีการสร้างตัว บังชี้และเกณฑ์การประเมินมาใช้ เป็นตัวกำกับติดตาม และประเมิน ผลการดำเนินงานของสถาบันการ ศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในทุก ระดับที่มีความแตกต่างกันออกไป ระบบประกันคุณภาพการศึกษา เป็นงานที่ต้องใช้ความร่วมมือของ บุคลากรทุกฝ่ายในหน่วยงาน รวมถึง

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นกระบวนการจัดการศึกษาที่ครอบคลุมผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ตั้งแต่การวางแผนเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบที่สามารถสร้างหลักประกันให้กับผู้เรียน ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ตลาดแรงงาน และสังคม ว่าสถานศึกษาสามารถดำเนินการจัดการศึกษาให้กับผู้เรียนอย่างมีคุณภาพ ผู้เรียนได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ และตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาที่สถานศึกษา ได้กำหนดไว้ในหลักสูตร ส่งผลให้ผู้เรียนเป็นบัณฑิตตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ และตามอัตลักษณ์ของนิสิตที่สถาบันการศึกษาแต่ละแห่งที่กำหนดไว้

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นเครื่องมือการพัฒนาบุคลากรของสถาบันการศึกษา ซึ่งการดำเนินงานการพัฒนา ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในองค์กรเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับ 1) การควบคุมคุณภาพ 2) การตรวจสอบคุณภาพ และ 3) ประเมินผลและติดตามคุณภาพโดยถือ

เป็นงานที่มีความสำคัญที่ต้องดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลจากการประเมิน มาปรับปรุงแก้ไข พัฒนาให้ทันต่อสถานการณ์ของสังคม

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นภารกิจที่สำคัญยิ่งต่อสถาบันการศึกษาทั้งประเทศ รวมถึงมหาวิทยาลัยมหาสารคามได้ตระหนักและมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้เกิดความยั่งยืนตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งภารกิจดังกล่าวจำเป็นต้องเกิดความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ช่วยกันขับเคลื่อนสนับสนุนและส่งเสริมให้กิจกรรม หรือโครงการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ รวมถึงตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพที่หน่วยงานรับการประเมินให้สำเร็จลุล่วงไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายด้านการประกันคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ประกาศ คณะวิศวกรรมศาสตร์ เรื่อง นโยบายการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา, 2560) ที่ว่ามีการส่งเสริมให้บุคลากร

ทุกคนทุกฝ่ายงานมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา และมีการปฏิบัติงานครบวงจรคุณภาพ (PDCA) โดยการมอบหมายความรับผิดชอบให้ทุกฝ่ายงานดูแลองค์ประกอบตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินตามภารกิจของแต่ละฝ่ายงาน เพื่อมุ่งพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศและสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ว่าส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพและปฏิบัติงานครบวงจรคุณภาพ โดยกระจายอำนาจและความรับผิดชอบให้ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยใช้กระบวนการประกันคุณภาพเป็นวัฒนธรรมการปฏิบัติงานรวมทั้งมีการเชื่อมโยงผลการประเมินประกันคุณภาพกับผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ (ประกาศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่องนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาปีการศึกษา 2560 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2560) จากผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2557-2560 ที่ผ่านมาคณะ

วิศวกรรมศาสตร์ มีผลการตรวจประเมินอยู่ในระดับดี คะแนนอยู่ระหว่าง 4.46-4.49 จากคะแนนเต็ม 5 (คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2560) โดยมีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพอย่างครบวงจรคุณภาพ (PDCA) มอบหมายความรับผิดชอบให้บุคลากรดูแลองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินตามภารกิจของฝ่ายงาน แต่ในฐานะที่ผู้วิจัยมีหน้าที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้สังเกตและมีข้อค้นพบจากบริบทการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ ประกอบกับจากการสำรวจเบื้องต้นของคณะกรรมการตรวจประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายในและจากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิที่มาบรรยายให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ พบว่า ยังมีบุคลากรส่วนหนึ่งที่ยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะวิศวกรรมศาสตร์ และยังไม่เข้าใจว่าตนเองมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

ประกันคุณภาพอย่างไรบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและต้องการที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมุ่งหวังจะนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาการงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ รวมถึงนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางการแก้ปัญหาการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มาจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่จะส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามสถานภาพ

จำนวนการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวนการเข้ารับฟังนโยบายการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา และการเข้าไปมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา

3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 36 คน

## กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรสายสนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ปฏิบัติ งานในปีการศึกษา 2560 จำนวน 36 คน ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพ เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการระดับปริญญาตรี เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการระดับ

บัณฑิตศึกษา เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิจัย เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนิสิต เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัสดุ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารสถานที่ เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่ประจำห้องสมุด เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์ และเจ้าหน้าที่โสตทัศนอุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่การสัมมนาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2560 จำนวน 36 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิจัย จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผน จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนิสิต จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินและบัญชี จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่ฝ่าย

พัสดุ จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการ จำนวน 4 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารสถานที่ จำนวน 5 คน เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ จำนวน 8 คน เจ้าหน้าที่ธุรการ 1 คน เจ้าหน้าที่ประจำห้องสมุด 1 คน เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่โสตทัศนอุปกรณ์ จำนวน 1 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง คือ เป็นบุคลากรที่มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ได้รับมอบหมายในแต่ละองค์ประกอบ และตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินที่ได้รับผิดชอบโดยตรง

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นมุ่งศึกษาการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยการวิจัยในครั้งนี้ให้ความสำคัญกับการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) ได้สร้างตามความมุ่งหมายของงานวิจัยตามกรอบ



แนวความคิดที่กำหนดขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร สายสนับสนุนสังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในสังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 มีค่าของแต่ละระดับตามเกณฑ์ดังนี้ ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด ระดับ 4 หมายถึง มาก ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง ระดับ 2 หมายถึง น้อย ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

2. แบบสัมภาษณ์ (Interview Form) ผู้วิจัยได้ใช้เป็นเครื่องมือการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยชี้แจงวัตถุประสงค์การสัมภาษณ์ตามที่ต้องการศึกษาและมีโครงสร้างเป็นลักษณะคำถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการ

ศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยทำการแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ซึ่งมีลักษณะแบบสัมภาษณ์เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ สถานภาพ การมีส่วนร่วมปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุนจำแนกตามสถานภาพ จำนวนครั้งที่รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน การเข้าร่วมรับฟังนโยบายการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และจำนวนครั้งการเป็นคณะกรรมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ร่วมกับมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และคณะวิศวกรรมศาสตร์

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคการประกันคุณภาพการศึกษาภายในทั้ง 6 ด้าน ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสาย

สนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยประเด็นการประเมินครอบคลุมปัญหาและอุปสรรคการประกันคุณภาพการศึกษาภายในทั้ง 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา 2) ด้านความร่วมมือ 3) ด้านระบบสารสนเทศและข้อมูลเพื่อการตัดสินใจความถี่ 4) ด้านการรับรู้และการรับฟังนโยบายการ 5) ด้านภาวะผู้นำของผู้ปฏิบัติงาน 6) ด้านการสนับสนุนและการสร้างแรงจูงใจจูงใจต่อการปฏิบัติงาน โดยกลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ความถี่และร้อยละ เพื่อหาค่าโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์การมีส่วนร่วมปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพ

การศึกษาภายใน โดยภาพรวมและจำแนกตามจำนวนครั้งที่รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน การเข้าร่วมรับฟังนโยบายการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และจำนวนครั้งการเป็นคณะกรรมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกับมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 6 ด้าน จากแบบสัมภาษณ์ปลายเปิดแบบให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ โดยวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและนำเสนอข้อมูลที่ได้นำมาเสนอในรูปแบบลักษณะการพรรณนาวิเคราะห์ (analysis description) นำข้อมูลที่มีความสอดคล้องมารวบรวมและสรุปเป็นแนวทางการดำเนินงานเพื่อสร้างแนวปฏิบัติที่ดี

ต่อการดำเนินงานของบุคลากรสาย สนับสนุนที่มีส่วนร่วมการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในคณะ วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม ในรูปแบบของข้อเสนอ แนะและเชิงนโยบาย

## ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน มี ระยะเวลาการปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ที่ 5-10 ปี และเมื่อทำการจำแนก ตามสถานภาพ การมีส่วนร่วม ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการ ศึกษาภายใน ภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x}=3.19$ ) เมื่อจำแนก ตามสถานภาพ พบว่า พนักงาน มหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยการมี ส่วนร่วมปฏิบัติงานด้านประกัน คุณภาพการศึกษาภายในสูงเป็น อันดับแรก ( $\bar{x}=3.39$ ) รองลงมา ได้แก่ ลูกจ้างชั่วคราว ( $\bar{x}=3.14$ ) เมื่อ ทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับการมีส่วนร่วมสูงสุด คือ การเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยว กับการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ ( $\bar{x}=3.49$ ) รอง

ลงมา ได้แก่ การเข้ารับฟังนโยบาย การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ( $\bar{x}=3.10$ ) และการ เข้าไปมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการ ดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการ ศึกษาภายใน ( $\bar{x}=2.99$ )

2. ผลการศึกษาการมี ส่วนร่วมการประกันคุณภาพการ ศึกษาภายในของบุคลากรคณะ วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม จำแนกตามสถานภาพ จำนวนการเข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการ ศึกษาภายใน จำนวนการเข้ารับฟัง นโยบายการดำเนินงานด้านประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน และการ เข้าไปมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการ ดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการ ศึกษา มีผลการดำเนินงานดังต่อไปนี้

2.1 การจำแนกตาม สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนคณะ วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงาน มหาวิทยาลัย พบว่า พนักงาน มหาวิทยาลัย มีบทบาทการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา

ภายในของคณะวิศวกรรมศาสตร์ สูงเป็นอันดับแรก ( $\bar{x}=3.39$ ) รองลงมา ได้แก่ ลูกจ้างชั่วคราว ( $\bar{x}=3.14$ )

2.2 การจำแนกตามจำนวนการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ลูกจ้างชั่วคราวมีค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งที่เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สูงเป็นอันดับแรก ( $\bar{x}=3.63$ ) และรองลงมา ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัย ( $\bar{x}=3.36$ ) ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนมีการเข้ารับการฝึกอบรมการพัฒนาทักษะด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในเฉลี่ยอยู่ที่คนละ 2 -3 ครั้ง

2.3 การจำแนกตามจำนวนการเข้ารับฟังนโยบายการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ลูกจ้างชั่วคราวมีค่าเฉลี่ย จำนวนที่เข้ารับฟังนโยบายการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัย และระดับคณะ สูงเป็นอันดับแรก ( $\bar{x}=3.41$ ) รองลงมา ได้แก่

พนักงานมหาวิทยาลัย ( $\bar{x}=2.79$ ) ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนมีการเข้าร่วมรับฟังนโยบายการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัย และระดับคณะเฉลี่ยอยู่ที่คนละ 5 ครั้ง

2.4 การจำแนกตามการเข้าไปมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก ( $\bar{x}=3.11$ ) รองลงมาได้แก่ ลูกจ้างชั่วคราว ( $\bar{x}=2.87$ )

ข้อแตกต่างจากผลการศึกษาคำเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่จำแนกตามสถานภาพ จำนวนการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวนการเข้ารับฟังนโยบายการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา และการเข้าไปมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า

พนักงานมหาวิทยาลัย มีบทบาทการมีส่วนร่วมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา และการเข้าไปมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ในระดับมหาวิทยาลัย และคณะวิศวกรรมศาสตร์ สูงเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ ลูกจ้างชั่วคราว เนื่องด้วยคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนที่มีตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย เป็นผู้รับผิดชอบหลักการมีส่วนร่วมดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิศวกรรมศาสตร์ และเข้ามามีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย และระดับคณะวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งพนักงานมหาวิทยาลัยที่ได้รับมอบหมาย จะมีบทบาทและเป็นผู้มีประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นระยะเวลานานและมีประสบการณ์การปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งสามารถนำเอาองค์ความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงาน และเป็นคณะกรรมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา

ระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะวิศวกรรมศาสตร์ มาสู่การวางแผนและถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับบุคลากรสายสนับสนุนตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว ได้รับทราบถึงแนวทางการดำเนินงานตรงตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน ที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์

ลูกจ้างชั่วคราว มีบทบาทจำนวนการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และจำนวนการเข้ารับการฟังนโยบายการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา สูงเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัย ด้วยคณะวิศวกรรมศาสตร์มีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุน ที่เข้ามาปฏิบัติงานภายในคณะฯ เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และเข้ารับฟังนโยบายการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะฯ และมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการเพิ่มพูนองค์ความรู้และพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของตนเอง ที่นำเอาองค์ความรู้จากผู้มีประสบการณ์

งานประกันคุณภาพการศึกษามา  
สู่การวางแผนการดำเนินงานตาม  
ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้  
บรรลุตามนโยบายการดำเนินงาน  
ด้านประกันคุณภาพการศึกษาของ  
คณะวิศวกรรมศาสตร์ ตามวงจร  
คุณภาพ PDCA

3. พบว่าปัญหาและ  
อุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของ  
บุคลากรสายสนับสนุนในการดำเนิน  
งานด้านประกันคุณภาพการศึกษา  
ภายใน ทั้ง 6 ด้านที่ส่งผลต่อปัญหา  
และอุปสรรคต่อการดำเนินงานด้าน  
ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน  
คณะวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นข้อ  
คำถามแบบให้เลือกตอบได้มากกว่า  
1 คำตอบ โดยทำการเรียงลำดับมาก  
ที่สุดไปถึงน้อยที่สุด พบว่า ปัญหา  
และอุปสรรคที่มีต่อการดำเนินงาน  
ด้านประกันคุณภาพการศึกษา  
ภายในของคณะฯที่มีระดับสูงเป็น  
อันดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ 1.ด้าน  
ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับการ  
ประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า  
มีความถี่ในการเลือกเป็นอันดับแรก  
โดยจำนวน 36 คน รองลงมา ลำดับ  
ที่ 2. ด้านความร่วมมือ มีความถี่  
ในการเลือก จำนวน 34 คน ลำดับที่  
3. ด้านระบบสารสนเทศและข้อมูล

การตัดสินใจ มีความถี่ในการเลือก  
จำนวน 33 คน ลำดับที่ 4. ด้าน  
การรับรู้และการรับฟังนโยบายการ  
ดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการ  
ศึกษาภายใน มีความถี่ในการเลือก  
จำนวน 30 คน ลำดับที่ 5. ด้านภาวะ  
ผู้นำของผู้ปฏิบัติงาน มีความถี่ใน  
การเลือก จำนวน 26 คน และลำดับ  
ที่ 6. ด้านการสนับสนุนและสร้าง  
แรงจูงใจต่อการปฏิบัติงาน มีความถี่  
ในการเลือก จำนวน 23 คน

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษากการ  
ดำเนินงานการมีส่วนร่วมประกัน  
คุณภาพการศึกษาภายในของ  
บุคลากรสายสนับสนุน คณะ  
วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม สามารถนำมาอภิปราย  
ได้ดังนี้

1. สถานภาพผู้ตอบ  
แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น  
บุคลากรสายสนับสนุน มีระยะเวลา  
การปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ที่ 5-10 ปี  
พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมี  
ค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมการประกัน  
คุณภาพ สูงเป็นลำดับแรก โดยภาพ  
รวมอยู่ในระดับมาก พบว่า คณะ  
วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย

มหาสารคาม โดยผู้บริหารได้ใช้หลักการบริหารจัดการองค์กรด้วยธรรมาภิบาล ที่มุ่งเน้นให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นกลไกหนึ่งของการขับเคลื่อนงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีการนำบริหารจัดการแบบ TQM (Total Quality Management) มาปรับใช้การบริหารจัดการที่ให้บุคลากรสายสนับสนุนเข้ามามีส่วนร่วมการดำเนินงาน โดยการใช้วงจรคุณภาพ PDCA มาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ ดังนี้

1.1 การจัดทำแผนและปฏิทินการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มหาสารคาม (Plan) (ประกาศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่อง นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2560 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2560) ที่นำมาใช้เป็นแผนการดำเนินงานคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยมีการชี้แจงและแจ้งให้กับบุคลากรได้รับทราบถึงนโยบายและแผนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนสามารถนำไปวางแผน

การดำเนินงานของแต่ละฝ่ายงานได้ที่ตอบสนองกับนโยบาย ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินด้านประกันคุณภาพการศึกษา

1.2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Do) โดยบุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR) การจัดเก็บข้อมูลหลักฐานอ้างอิง ตามองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินในระดับคณะตามที่ได้รับมอบหมายและรับผิดชอบ

1.3 ร่วมตรวจสอบผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลที่น่าไปสู่การเขียนรายงานผลการดำเนินงาน และตรวจสอบความถูกต้องเอกสารหลักฐานอ้างอิงตามวงรอบ 3, 6, 9 และ 12 เดือนที่ได้ทำการระบุไว้ในแผนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์

1.4 นำปัญหาและอุปสรรคในระหว่างการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาทำการปรับปรุงแก้ไข (Act) เป็นการนำปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการ

ดำเนินงานในวงรอบ 3, 6, 9 มาร่วมกันหาแนวทางการแก้ไขในรูปแบบของการจัดการองค์ความรู้ (KM) และนำผลที่ได้จากการจัดการองค์ความรู้นำมาสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลลัพธ์เป็นไปตามผลการดำเนินงานและเป้าหมายที่กำหนดไว้ อ้างถึง วัชรพร ศิริเทพระไพ (2550: 15-18) การเข้ามามีส่วนร่วมโดยการใช้หลักความสมดุลของอำนาจการบริหารจัดการและการปฏิบัติซึ่งจะเกิดขึ้นอยู่กับระดับการยินยอมของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน การที่บุคลากรจะเข้ามามีบทบาทหรือการตัดสินใจที่มีส่วนร่วมการดำเนินงานกิจกรรมใดๆ มักมีปัจจัยการบริหารจัดการเข้ามาเกี่ยวข้อง รวมถึงการยินยอมของผู้บริหารเองที่มีผลกระทบต่อตัดสินใจการมีส่วนร่วมของบุคลากร

2. เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์จากการเข้ารับการศึกษา การรับฟังนโยบายการดำเนินงานจากผู้บริหารสู่ระดับบุคคลและ

การเข้าไปมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับมหาวิทยาลัย ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเนื่องมาจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานต่างๆ ด้านเท่าเทียมกัน มุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมแบบบูรณาการ ดังค่านิยมการนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งยึดถือการเรียนรู้สู่ทีมคุณภาพ มีความตระหนักว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของทุกคนในคณะวิศวกรรมศาสตร์ (คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2560) สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า การประกันคุณภาพเป็นเรื่องของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา มิใช่เรื่องของคนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ และมีใช้การดำเนินงานแบบต่างคนต่างทำ แต่เป็นเรื่องของทุกคนที่ต้องทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง และเชื่อมโยงกันทุกด้าน (ชัยยุทธ ศิริสุทธิ, 2548) และงานวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่



การศึกษาประถมศึกษายโสธร เขต 2 จังหวัดยโสธร ที่พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารแบบมีส่วนร่วมตามภารกิจของโรงเรียน โดยรวมและรายด้านการบริหาร วิชาการ และด้านการบริหารงานทั่วไป ไม่แตกต่างกัน (ระเบียนแพงศรี, 2556)

3. ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า

3.1 ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามด้านความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา มีความถี่ในการเลือกเป็นอันดับแรก คือ บุคลากรยังมีความเข้าใจและมีทัศนคติในงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา คิดว่างานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการเพิ่มภาระงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ การประกัน

คุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องที่ดีความหมายได้ยาก ผลการศึกษาวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเพิ่มภาระงานและหน้าที่ความรับผิดชอบที่นอกเหนือจากงานประจำ ซึ่งสอดคล้องกับถิรนนท์ ปาลี (2553: 65) พบว่า บุคลากรในหน่วยงานไม่เห็นความสำคัญและขาดความเข้าใจงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาจนในบางครั้งเข้าใจว่าเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา จึงขาดความเอาใจใส่ ขาดการให้ความร่วมมือและ สุนีย์ วงศ์สุทธี (2548: 183) การประกันคุณภาพการเป็นงานด้านเอกสารที่ทำให้มีภาระงานเพิ่มขึ้น ส่งผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาที่ต้องแยกออกจากการประจำขาดความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาที่จำกัดเฉพาะกลุ่มผู้ที่มีหน้าที่โดยตรง

3.2 ด้านความร่วมมือมีความถี่ในการเลือกเป็นอันดับที่ 2 ปัญหา คือ บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ ส่วนมากเห็นว่าการประกัน

คุณภาพการศึกษาไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง ส่งผลให้ขาดความเอาใจใส่ การให้ความร่วมมือ ซึ่งมีทัศนคติ และความคิดที่ไม่ดีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา งานด้านประกันคุณภาพการศึกษาส่งผลกระทบต่องานหลัก และบุคลากรบางส่วนยังไม่เข้าใจกระบวนการการจัดเก็บข้อมูลที่ส่งผลให้ขาดความร่วมมือในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ ยังไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในเท่าที่ควร สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชำนาญ เกิดผล (2545: 65) ที่พบว่า ปัญหาสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันและหน่วยงานอยู่ที่บุคลากรในสถานศึกษาและหน่วยงานยังไม่เข้าใจถึงการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คือ การบริหารคุณภาพที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานตามปกติ จึงรู้สึกว่าเป็นการเพิ่มภาระการปฏิบัติงาน อีกทั้งบุคลากรยังไม่คุ้นเคยวิธีการทำงานที่มุ่งเน้นคุณภาพที่มีระบบการตรวจสอบ

3.3 ด้านระบบสารสนเทศ และข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ความถี่ในการเลือกเป็นอันดับที่ 3 ปัญหา คือ ข้อมูลไม่มีความถูกต้องตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ขาดหน่วยงานกลางในการจัดเก็บข้อมูล และฐานข้อมูล และข้อมูลที่น่ามาประกอบใช้ในการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ยังไม่เป็นที่ยอมรับ ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ขาดการประสานงาน และตรวจสอบข้อมูล ร่วมกันระหว่างคณะวิศวกรรมศาสตร์และหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความซ้ำซ้อน ที่มาของแหล่งข้อมูลไม่มีความถูกต้อง และความต่อเนื่องของการจัดเก็บข้อมูลที่ยังไม่เป็นระบบ สอดคล้องกับ กานต์ คงบรรทัด (2549: 153) พบว่า ข้อมูลบางส่วนอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของหน่วยงานนั้นๆ แต่จำเป็นต้องนำมาใช้ในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา

3.4 ด้านการรับรู้และการรับฟังนโยบายการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ความถี่ในการเลือกเป็นอันดับที่ 4 ปัญหา คือ บุคลากรบางส่วนยังไม่มี

ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานตามนโยบายของผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และคณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่มีต่อการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และการกำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาที่ยังไม่มีความชัดเจนในการนำองค์กรไปสู่ทิศทางใด จึงทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ผลการศึกษาวิจัยพบว่า นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษายังผิวเผินไม่ยั่งยืน ผู้บริหารไม่สามารถให้คำตอบด้านประกันคุณภาพการศึกษาให้กับบุคลากรสายสนับสนุนได้อย่างชัดเจน ผู้บริหารมีการปรับเปลี่ยน เปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาบ่อยครั้ง ส่งผลให้บุคลากรขาดการให้ความสำคัญ ขาดการสร้างเสริมความตระหนัก และขาดความร่วมมือที่มีต่อการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ที่เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาที่ผู้บริหารได้กำหนดทิศทางการบริหารจัดการไว้จึงขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน

3.5 ด้านภาวะผู้นำของผู้ปฏิบัติงาน ความถี่ในการเลือกเป็นอันดับที่ 5 ปัญหาคือ บุคลากรสายสนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม บางส่วนไม่มีความคุ้นเคยต่อการบริหารที่มีการปรับเปลี่ยนนโยบายการดำเนินงานและการกำหนดทิศทางการบริหารจัดการด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีทัศนคติว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการจับผิดในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาวิจัย พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้บริหารมีการปรับเปลี่ยนนโยบายและกำหนดทิศทางการบริหารเป็นประจำทุกปีและมีการสร้างหลักเกณฑ์การประเมินภาระงานขึ้นมาใหม่ ที่นำตัวบ่งชี้ด้านประกันคุณภาพการศึกษา เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินมาตรฐานภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุน ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการ

ศึกษาภายใต้เกณฑ์การประเมินมาตรฐานภาระงานตัวใหม่

3.6 ด้านการสนับสนุนและการสร้างแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงาน ความถี่ในการเลือกเป็นอันดับที่ 6 ปัญหาคือ ความชัดเจนที่มีต่อการสนับสนุนและการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์ที่มีต่อการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายของผู้บริหารที่กำหนดไว้ ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรที่เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ขาดการยอมรับและการเชิดชู ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจต่อผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จตามเป้าหมาย การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับพัคตร์พิมล สมบัติใหม่ (2558: 134) คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะต้องมีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาได้ทำงานที่ต้องอาศัย

ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ ได้รับผิดชอบงานใหม่ๆ ได้รับเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคลากร ในองค์กรการมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม นโยบายและการบริหารงานที่ดีขององค์กรการจัดการเงินเดือนค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยไปใช้

1.1 นำผลการวิจัย การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในนำเสนอต่อผู้บริหารคณะวิศวกรรมศาสตร์ เพื่อมาวางแผนส่งเสริมผลักดันให้บุคลากรสายสนับสนุนของคณะวิศวกรรมศาสตร์เข้าไปมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัย และระดับคณะให้มากขึ้น เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัย และนำองค์ความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้ในงานที่รับผิดชอบ

1.2 ส่งเสริม สนับสนุน ผลักดันให้บุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาทักษะองค์ความรู้ด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ให้มีความเชี่ยวชาญ และสามารถนำเอาองค์ความรู้ไปสู่การวางแผนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. ข้อเสนอแนะการทำวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพกับคณะ/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยอื่นๆ

2.2 ควรศึกษาวิจัยด้านการประกันคุณภาพในแง่อื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อจะได้ นำผลการวิจัยมาพัฒนากระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- กานต์ คงบรรทัด. (2549). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผ่านอินเทอร์เน็ต*. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัยยุทธ ศิริสุทธิ. (2548). *การประกันคุณภาพการศึกษา: เอกสารประกอบการสอนวิชา 0501816=Educational quality assurance*. มหาสารคาม: ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.
- ชำนาญ เกิดผล, พ.อ. (2545). *แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัดกำลังบำรุงทหารบก*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการทัพบก สถาบันวิชาการทหารบกชั้นสูง.
- ประกาศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่อง นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2560 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2560).* มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ประกาศคณะวิศวกรรมศาสตร์ เรื่อง นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา  
ปีการศึกษา 2560 คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม. (2560). มหาสารคาม: คณะวิศวกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ถิรพันธ์ ปาลี. (2553). การประเมินคุณภาพระบบการประกันคุณภาพการ  
ศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสน  
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พัทตร์พิมล สัมบัติใหม่. (2558). แรงจูงใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสาย  
สนับสนุนที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานกรณีศึกษา:  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหา  
บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ระเบียบ แพงศรี. (2556). การเปรียบเทียบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของครู  
ในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษ  
ยโสธร เขต 2 จังหวัดยโสธร. (การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการ  
บริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ลักขณา จาตกานนท์, ดวงรัตน์ แซ่ตั้ง, เนนิสา ไชยประ, ธนพรรณ บุญยรัตกลิน.  
(2554). การพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา  
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชม  
งคลพระนคร. รายงานการวิจัย เสนอต่อคณะ เทคโนโลยี  
คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

วัชรภาพร ศิริเทพประไพ. (2550). การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วน  
ร่วมของบุคลากรในการพัฒนาระบบบริหารงานคุณภาพทั่วทั้ง  
องค์กรของเหมืองแม่เมาะ. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุนีย์ วงศ์สุฤทธิ์. (2548). การพัฒนารูปแบบและเกณฑ์การประเมิน  
การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.  
การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.  
(2555). ความหมายและความสำคัญของการประกันคุณภาพ.  
ค้นวันที่ 9 มิถุนายน 2557 จาก [http://arit.chandra.ac.th/sar/  
meaning.pdf](http://arit.chandra.ac.th/sar/meaning.pdf).