

**การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา  
ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**  
**The Personnel Participation in Educational Quality Assurance  
of the Faculty of Education, Prince of Songkla University**

ปนิดา ดำรงสุสกุล<sup>1\*</sup> บุรินทร์ สหะวิริยะ<sup>1</sup> สมร ถือทอง<sup>1</sup> และปรียารัตน์ ตระกูลมณี<sup>1</sup>  
Panida Dumrongsusakul<sup>1\*</sup> Burin Sahaviriya<sup>1</sup>, Samorn Thuethong<sup>1</sup> and Preeyarat Trakulmanee<sup>1</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา 2) ระดับของอุปสรรคด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 3) ระดับทัศนคติของบุคลากรต่อแนวทางการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาและ 4) ศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2557 รวมจำนวนทั้งสิ้น 125 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบวัดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา ตอนที่ 3 แบบสอบถามอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา ตอนที่ 4 แบบวัดทัศนคติของบุคลากรต่อแนวทางการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา และตอนที่ 5 ระบุข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มเป้าหมายเป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.70 มีอายุ 30-35 ปี การวัดการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมด้านการดำเนินงานในระดับมาก ( $\bar{X}=3.52$ , S.D.=0.96) รองลงมา คือ ด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ( $\bar{X}=3.45$ , S.D.=0.88) ด้านการวางแผน ( $\bar{X}=3.37$ , S.D.=0.92) ด้านการปรับปรุง ( $\bar{X}=3.32$ , S.D.=0.89) อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ ส่วนอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ด้านบุคลากรมีอุปสรรคในระดับมาก ( $\bar{X}=2.64$ , S.D.=1.01) รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการ ( $\bar{X}=2.61$ , S.D.=0.78) และด้านลักษณะองค์กร ( $\bar{X}=2.25$ , S.D.=0.98) อยู่ในระดับ ปานกลาง ตามลำดับ สำหรับทัศนคติของบุคลากรต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า บุคลากรต้องการผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงินอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.04$ , S.D.=1.01) รองลงมา คือ ด้านสวัสดิการ ( $\bar{X}=4.03$ , S.D.=0.98) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $\bar{X}=3.84$ , S.D.=0.94) ด้านงานที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{X}=3.67$ , S.D.=1.20) และด้านผลตอบแทนที่เป็นเงิน ( $\bar{X}=3.61$ , S.D.=0.87) ตามลำดับ ส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปพบว่า บุคลากรต้องการให้ผู้บริหารเข้ามามีบทบาทในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และให้เกิดจากความรับผิดชอบของทุกฝ่ายร่วมกัน รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างจริงจัง

**คำสำคัญ :** การประกันคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมทัศนคติของบุคลากร

**Abstract**

The objectives of the descriptive study were to 1. study the personnel participation in the educational quality assurance of the Faculty of Education, 2. study the obstacles affected to the personnel participation in educational quality assurance of the Faculty of Education, 3. study the

<sup>1</sup>คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ปัตตานี 94000

<sup>1</sup>Faculty of Education, Prince of Songkla University, Pattani Campus, Pattani, 94000

\*Corresponding author: e-mail: panida.d@psu.ac.th

Received: 25 October 2019, Accepted: 24 December 2019, Published: 11 January 2020



personnel's attitudes toward the educational quality assurance participation and, 4. study the associated recommendation on the educational quality assurance of the education, Prince of Songkla University. The samples in this study were the Faculty of Education personnel in the year 2014, 125 persons in total. The research tools were the questionnaire consisted of five parts. Part1: The general information of respondents. Part 2: The measurements of personnel participation in the educational quality assurance which reflects to the planning, the operating, the monitoring and the improvement process. Part 3: The obstacles affected to the personnel participation in the educational quality assurance. Part 4: The measurement of personnel's attitudes in the educational quality assurance participation. and Part 5: The associated recommendations in the educational quality assurance. Frequency, percentage, mean and standard deviation were used to analyzed data. The research revealed that respondents were mostly females with ages 30-35 years old and working as the supporting personnel. The measurement of personnel participation in the educational quality assurance accomplishment showed that the personnel participated at high level ( $\bar{X}$  =3.52, S.D.=0.96), then following by performance monitoring ( $\bar{X}$  =3.45, S.D.=0.88), planning ( $\bar{X}$  =3.37, S.D.=0.92), improvement ( $\bar{X}$  =3.32, S.D.=0.89) which were moderate level respectively. The obstacles for the personnel to participate in educational quality assurance were the personnel themselves ( $\bar{X}$  =2.64, S.D.=1.01) following by the the management administration ( $\bar{X}$  =2.61, S.D.=0.78) and the organizational characteristics ( $\bar{X}$  =2.25, S.D.=0.98) were moderate level respectively. The personnel's attitudes toward educational quality assurance participation presented the personnel's need related to non-monetary return ( $\bar{X}$  =4.04, S.D.=1.01), then welfare ( $\bar{X}$  =4.03, S.D.=0.98), the workplace environments ( $\bar{X}$  =3.84, S.D.=0.94), the job assignment ( $\bar{X}$  =3.67, S.D.=1.20) and the return on the money ( $\bar{X}$  =3.61, S.D.=0.87) at the high levels respectively as well. In regards to the general recommendations, it reveals that the personnel need their administrators to associate with the educational quality assurance and take the responsibilities of all parties together including focusing on quality assurance operation seriously.

**Keywords:** educational quality assurance, participation, personnel's attitudes

## บทนำ

การศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ การจัดการศึกษาเป็นกลไกที่สำคัญในการผลิตทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้ความสามารถ มีคุณธรรมจริยธรรมพร้อมที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ สถาบันการศึกษาจึงมีบทบาทและหน้าที่สำคัญในการสร้างทรัพยากรบุคคลให้มีศักยภาพ ระบบการศึกษาที่มีมาตรฐานและมีการประกันคุณภาพจึงมีความสำคัญในการกีดจดังกล่าว (อรนันท์, 2557)

จากที่ประชุม มอติ การบดี แห่งประเทศไทยในการประชุมวันที่ 28-29 ตุลาคม 2537 ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้มีการเสนอหลักการ แนวทาง และวิธีการในการประกันคุณภาพทางวิชาการในมหาวิทยาลัยไทยเป็นครั้งแรก (ชื่อปัจจุบันคือ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) จึงได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบกับพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาทุกระดับ จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาการศึกษาของประเทศในทุกระดับ

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ได้กำหนดนโยบายและแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้สอดคล้องตามนโยบายและแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาดังกล่าวข้างต้น รวมทั้งได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของการจัดการศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสอดคล้องในทิศทางเดียวกันทั้งระบบ และคณะศึกษาศาสตร์ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยมุ่งหวังคุณภาพของบัณฑิต รวมทั้งการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการผลิตบัณฑิต การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ ได้ยึดหลักการตามนโยบายและแนวทางในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพอุดมศึกษาที่พึงประสงค์เป็นสำคัญ กล่าวคือ ต้องดำรงไว้ซึ่งเสรีภาพทางวิชาการ และความอิสระในการดำเนินงาน โดยมุ่งหวังความมีคุณภาพภายในคณะศึกษาศาสตร์เป็นสำคัญ ทั้งนี้ทุกหน่วยงานภายในคณะศึกษาศาสตร์จะต้องพร้อมรับการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจากภายนอก ซึ่งเป็นไปตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้

สภาพการดำเนินงานในปัจจุบัน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการและหน่วยงานที่มีผู้รับผิดชอบ เพื่อเป็นกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ในระดับคณะ/ฝ่าย/สำนักเลขานุการ รวมถึงในระดับภาควิชา/สาขาวิชา และหน่วยงานเทียบเท่า ซึ่งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงาน มีหน้าที่กำหนดนโยบายและแนวทางประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน โดยสอดคล้องกับมหาวิทยาลัย จัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพของหน่วยงาน จัดทำคู่มือหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ตลอดจนการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงานตามแนวทางของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้โดยมีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานภายในคณะ ทำหน้าที่ดำเนินการเรื่องพัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา ตามนโยบายของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นฝ่ายเลขานุการและดำเนินงานในคณะกรรมการประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นฝ่ายเลขานุการและดำเนินงานในคณะกรรมการประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ จัดอบรมและพัฒนาศุภกรด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษานั้นเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคน ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา (อรันันท์, 2557)

การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับภายในองค์กรจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรนำมาใช้กับกระบวนการวางแผน การจัดองค์กร การชี้นำ และการควบคุม เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร ซึ่งมีความสำคัญและมีผลกระทบต่อสังคมโดยรวม บรรลุผลตามที่ตั้งไว้ ผู้บริหารจะต้องมีวิสัยทัศน์ที่แจ่มแจ้งให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ซึ่งจำเป็นต้องสร้างภาวะกระตุ้นหรือตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้น ซึ่งคือการสร้างความร่วมมือให้แก่บุคคลในองค์กร ไม่ว่าจะงานที่ทำจะเป็นงานอะไรก็ตามให้เข้ามามีส่วนร่วมเป็นสิ่งที่จำเป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรภายใต้เงื่อนไขและนโยบายที่เป็นอยู่ด้วยการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร มีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากในการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย(ธนวรรธ, 2550)

คณะผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรของหน่วยงานในคณะศึกษาศาสตร์ โดยผู้ศึกษาทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ และปฏิบัติงานด้านการประสานงานให้แก่ผู้บริหารได้รับทราบข้อมูล เพื่อกำหนดนโยบายที่เป็นแนวทางในการดำเนินงาน และนำนโยบายมาเผยแพร่สู่การปฏิบัติ จึงเป็นเหตุที่ทำให้ผู้ศึกษาได้มีโอกาสเข้าไปสัมผัสกับสภาวะปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นขณะดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน และได้เล็งเห็นว่ากระบวนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ ถึงแม้จะมีขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานที่เป็นระบบการทำงานที่ชัดเจน แต่ก็ยังคงปรากฏจุดอ่อนของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ ฝ่าย สำนักงานและภาควิชา เนื่องจากปัจจัยที่เกิดจากตัวบุคคล และปัจจัยจากสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ อาทิ บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานน้อย เพราะเห็นว่าไม่ได้เกี่ยวข้องกับหน้าที่ภาระงานโดยตรง ซึ่งจุดสังเกตนี้เห็นได้ชัดจากการที่คณะกรรมการตรวจประเมินภายใน

ได้สอบถามถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากร พบว่า บางท่านยังไม่ทราบว่างานของตนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพอย่างไร อีกทั้งยังมีความเข้าใจที่ผิด ๆ ว่างานประกันคุณภาพเป็นงานเฉพาะบางส่วนงาน ไม่ใช่ทุกคนต้องร่วมมือกันกระทำ เพราะไม่มีการเผยแพร่ข้อมูลหรือกระจายโอกาสในการเข้าร่วมอบรมหรือรับฟังการบรรยายอย่างทั่วถึง (คณะได้ส่งบุคลากรเพียงบางส่วนไปฝึกอบรมเท่านั้น) และที่สำคัญ คือ บุคลากรไม่ทราบวัตถุประสงค์ของการทำการประกันคุณภาพการศึกษาที่ลึกซึ้งเพียงพอ จึงทำให้ผลสัมฤทธิ์ของการประกันคุณภาพการศึกษาไม่ได้มาตรฐานตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

การที่จะแก้ไขปัญหาด้านการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาดังกล่าวนั้น องค์กรต้องสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานจะต้องสร้างแรงกระตุ้นให้ทุกคนต่างมีความรู้สึกรู้ว่า สิ่งที่ทำนั้นจะเกิดประโยชน์อย่างไร สิ่งที่ได้รับกลับคืนมา คือ คุณภาพขององค์กรในสายตาของสาธารณชนนั้น มีความสำคัญหรือมีคุณค่ามากน้อยเพียงใด ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพตามจุดมุ่งหมาย อีกทั้งให้มีความสอดคล้องกับนโยบายและแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่คณะวิชา/หน่วยงาน และมหาวิทยาลัยในการนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบาย วางแผนบริหารจัดการ ปรับปรุงและพัฒนาในส่วนของการดำเนินงานและผู้เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับพันธกิจและภารกิจของมหาวิทยาลัย ที่มุ่งผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานของสถานศึกษาที่กำหนดไว้ ออกสู่สังคมอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วม อุปสรรคต่อการมีส่วนร่วม ทักษะและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2557 ประกอบด้วย ข้าราชการสายวิชาการ (สาย ก) และพนักงานสายวิชาการ 71 คน ข้าราชการสายสนับสนุน (สาย ข) และพนักงาน 54 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 125 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม โดยตั้งคำถามที่สามารถให้คำตอบที่สัมพันธ์กับปัญหาที่ทำการศึกษา โดยเนื้อหาแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพของพนักงาน สังกัดภาควิชา และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพ

**ตอนที่ 2** แบบวัดการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ในขั้นตอนการวางแผน จำนวน 9 ข้อ ขั้นตอนการดำเนินงาน จำนวน 13 ข้อ ขั้นตอนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน จำนวน 9 ข้อ และขั้นตอนการปรับปรุงพัฒนา จำนวน 7 ข้อ ซึ่งพัฒนามาจากแนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ฉบับปีการศึกษา 2557) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกณฑ์การให้คะแนนและแปลผล (บุญใจ, 2555)

คะแนน 5 ระดับการมีส่วนร่วมมากที่สุด	ช่วงคะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 แปลผลมากที่สุด
คะแนน 4 ระดับการมีส่วนร่วมมาก	ช่วงคะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 แปลผลมาก
คะแนน 3 ระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง	ช่วงคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 แปลผลปานกลาง
คะแนน 2 ระดับการมีส่วนร่วมน้อย	ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 แปลผลน้อย
คะแนน 1 ระดับการมีส่วนร่วมน้อยที่สุด	ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.51 แปลผลน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** แบบวัดอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา แบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะองค์กร จำนวน 6 ข้อ ด้านการบริหารจัดการ จำนวน 9 ข้อ และด้านบุคลากร จำนวน 10 ข้อ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งพัฒนามาจาก เกณฑ์การประเมินและตัวบ่งชี้ด้านการประกันคุณภาพภายใน จำนวน 9 องค์ประกอบ

คะแนน 5	ระดับการมีอุปสรรคมากที่สุด	ช่วงคะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00	แปลผลมากที่สุด
คะแนน 4	ระดับการมีอุปสรรคมาก	ช่วงคะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50	แปลผลมาก
คะแนน 3	ระดับการมีอุปสรรคปานกลาง	ช่วงคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50	แปลผลปานกลาง
คะแนน 2	ระดับการมีอุปสรรคน้อย	ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50	แปลผลน้อย
คะแนน 1	ระดับการมีอุปสรรคน้อยที่สุด	ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.51	แปลผลน้อยที่สุด

**ตอนที่ 4** แบบวัดทัศนคติของบุคลากรต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ด้านงานที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 7 ข้อ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 7 ข้อ ด้านผลตอบแทนที่เป็นเงิน จำนวน 4 ข้อ ด้านผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน จำนวน 5 ข้อ และด้านสวัสดิการ จำนวน 5 ข้อซึ่งพัฒนามาจาก แบบวัดความสุขในการทำงาน (Happy Workplace) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

คะแนน 5	ระดับการเห็นด้วยมากที่สุด	ช่วงคะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00	แปลผลมากที่สุด
คะแนน 4	ระดับการเห็นด้วยมาก	ช่วงคะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50	แปลผลมาก
คะแนน 3	ระดับการเห็นด้วยปานกลาง	ช่วงคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50	แปลผลปานกลาง
คะแนน 2	ระดับการเห็นด้วยน้อย	ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50	แปลผลน้อย
คะแนน 1	ระดับการเห็นด้วยน้อยที่สุด	ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.51	แปลผลน้อยที่สุด

**ตอนที่ 5** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาและการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

การตรวจสอบของเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามทั้งหมดโดยวิเคราะห์ความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน โดยแบบวัดการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพ แบบวัดอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วม และแบบวัดทัศนคติของบุคลากรต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าความสอดคล้องเท่ากับ 0.66 , 0.86 และ 0.99 ตามลำดับ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขและนำไปทดลองใช้ ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.71, 0.90 และ 0.95 ตามลำดับ

#### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมจากกลุ่มเป้าหมาย นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ทำการลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการวิจัย

#### การศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา

การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จากการรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการสายวิชาการ (สาย ก) และพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายวิชาการ ข้าราชการสายสนับสนุน (สาย ข) และพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวนทั้งสิ้น 125 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 97 คน คิดเป็นร้อยละ 77.60 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.70 มีอายุระหว่าง 30-35 ปี สังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ ร้อยละ 40.21 มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยเป็นคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ ร้อยละ 58.76 และไม่มีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพถึงร้อยละ 41.24 ส่วนที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพมีระยะเวลา 4-6 ปี ร้อยละ 31.96 (บุคลากรจำนวน 125 คน เป็นคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ ร้อยละ 40.00)

การวัดการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ในขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการดำเนินงาน พบว่า บุคลากรมีการมีส่วนร่วมขั้นตอนการวางแผน ด้านการวางแผนการเก็บหลักฐานเพื่อให้

บรรลุแต่ละตัวบ่งชี้มากที่สุด ( $\bar{X} = 3.59, S.D.=0.84$ ) รองลงมาคือ คณะมีการจัดทำคำสั่งเพื่อแต่งตั้งผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ ( $\bar{X} = 3.58, S.D.=0.93$ ) พฤติกรรมการมีส่วนร่วมขั้นตอนการดำเนินงาน บุคลากรมีการศึกษาเกณฑ์การประเมินของ สกอ. มากที่สุด( $\bar{X} = 4.38, S.D.=0.62$ ) รองลงมา คือ ร่วมจัดทำรายงานผลการตามดำเนินงานตาม KPIs ในแต่ละปีการศึกษา ( $\bar{X} = 3.69, S.D.=1.07$ ) การมีส่วนร่วมขั้นตอน การตรวจสอบผลการดำเนินงาน บุคลากรมีส่วนร่วมด้านการประเมินผลการดำเนินงานของภาควิชา ก่อน การประเมินคณะ มากที่สุด ( $\bar{X} = 3.71, S.D.=0.86$ ) รองลงมาคือ คณะกรรมการที่มาประเมินคณะให้ ข้อเสนอแนะผลการประเมินที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพและพัฒนา คณะ ( $\bar{X} = 3.67, S.D.=0.93$ ) การมีส่วนร่วมขั้นตอนการปรับปรุงและพัฒนา มีการนำผลการประเมินในปีที่ ผ่านมาไปปรับปรุงการจัดกิจกรรม/โครงการในปีถัดไปมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.33, S.D.=0.81$ ) รองลงมา คือ มีส่วน ร่วมในการวิเคราะห์จุดเด่น-จุดด้อยเพื่อนำผลไปพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมในการนำ ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา มาจัดทำแผนพัฒนาตามตัวบ่งชี้ มีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดำเนินงาน ตามแผนพัฒนาตัวบ่งชี้ที่วางไว้ ( $\bar{X} = 3.23, S.D.=0.90$ ) (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 การวัดการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (n=97)

หัวข้อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>การมีส่วนร่วมขั้นตอนการวางแผน</b>			
1.มีส่วนร่วมในการกำหนดตัวบ่งชี้การประเมินของสังกัดในแต่ละรอบของการประเมิน	3.38	0.83	ปานกลาง
2.มีส่วนร่วมในการกำหนดระดับ KPIs ที่จะต้อง commit กับมหาวิทยาลัยในแต่ละปีการศึกษา	3.35	1.02	ปานกลาง
3.มีการวางแผนการเก็บหลักฐานเพื่อให้บรรลุแต่ละตัวบ่งชี้	3.59	0.84	มาก
4.เตรียมพร้อมรับการประเมินโดยศึกษาเกณฑ์ก่อนการ Commit KPIs	3.37	0.95	ปานกลาง
5.มีส่วนร่วมกับคณะในการจัดทำคำสั่งเพื่อแต่งตั้งผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	3.58	0.93	มาก
6.คณะมีการประชุมชี้แจงการดำเนินงานตามคู่มือการประเมินเพื่อเตรียมความพร้อมในการประเมิน	3.39	1.04	ปานกลาง
7.คณะมีการสื่อสารเรื่องเกณฑ์การประเมินแต่ละตัวบ่งชี้ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการรวบรวม ข้อมูลตามตัวบ่งชี้ให้บรรลุเป้าหมาย	3.41	1.17	ปานกลาง
8.มีส่วนร่วมในการจัดระบบและกำหนดความสำคัญของตัวบ่งชี้	3.05	0.91	ปานกลาง
9.มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อให้บรรลุตามตัวบ่งชี้	3.21	1.00	ปานกลาง
<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.37</b>	<b>0.96</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>การมีส่วนร่วมขั้นตอนการดำเนินงาน</b>			
1.ร่วมจัดทำรายงานผลการตามดำเนินงานตาม KPIs ในแต่ละปีการศึกษา	3.69	1.07	มาก
2.ร่วมรับผิดชอบในการเขียนรายงานการดำเนินงานตาม KPIs	3.38	1.13	ปานกลาง
3.ร่วมรับผิดชอบในการร่วมเก็บหลักฐานการดำเนินงานตาม KPIs	3.62	1.01	มาก
4.สามารถดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่ระบุในเกณฑ์การประเมินอย่างครบถ้วน	3.42	0.98	ปานกลาง
5.มีการศึกษาเกณฑ์การประเมินของ สกอ.	4.38	0.62	มาก
6.มีการศึกษาเกณฑ์การประเมินของ สมศ.	3.64	0.96	มาก
7.สามารถดำเนินงานเก็บหลักฐานได้ตามตัวบ่งชี้ของ สกอ. และ สมศ.	3.48	0.83	ปานกลาง
8.มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานแต่ละตัวบ่งชี้	3.38	0.91	ปานกลาง
9.มีส่วนร่วมในการจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	3.36	0.96	ปานกลาง
10.คณะมีการติดต่อประสานงานเพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาบรรลุตามตัวบ่งชี้	3.44	1.01	ปานกลาง
11.การบันทึกและจัดเก็บข้อมูลไว้เป็นหลักฐานครบถ้วน	3.32	0.88	ปานกลาง
12.คู่มือประกันคุณภาพของ สกอ. และ สมศ. ที่สามารถจัดเก็บข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ	3.40	0.80	ปานกลาง
13.คณะมีการควบคุมกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	3.28	0.85	ปานกลาง
<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.45</b>	<b>0.88</b>	<b>มาก</b>

## ตารางที่ 1(ต่อ)

หัวข้อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>การมีส่วนร่วมขั้นตอนการปรับปรุงและพัฒนา</b>			
1.มีส่วนร่วมดำเนินการตรวจสอบและทบทวนผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้	3.20	0.88	ปานกลาง
2.มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์จุดเด่น – จุดด้อยเพื่อนำผลไปพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ	3.23	1.03	ปานกลาง
3.มีส่วนร่วมในการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษามาจัดทำแผนพัฒนาตามตัวบ่งชี้	3.23	0.99	ปานกลาง
4.มีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดำเนินงานตามแผนพัฒนาตัวบ่งชี้ที่วางไว้	3.23	0.90	ปานกลาง
5.มีการนำผลการประเมินในปีที่ผ่านมาไปปรับปรุงการจัดกิจกรรม/โครงการในปีถัดไป	3.33	0.81	ปานกลาง
6.มีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในกิจกรรมเดียวกันอย่างน้อย 3 ปีย้อนหลังเพื่อให้เห็นแนวทางพัฒนา	3.17	0.79	ปานกลาง
7.มีการพัฒนาผลการดำเนินงานในแต่ละตัวบ่งชี้อย่างต่อเนื่อง	3.21	0.84	ปานกลาง
<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.22</b>	<b>0.89</b>	<b>ปานกลาง</b>

## การศึกษาอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา

การวัดอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ด้านลักษณะองค์กร ด้านการบริหารจัดการ และด้านบุคลากร พบว่ามีอุปสรรคในระดับน้อยถึงระดับปานกลาง ลักษณะองค์กร มีอุปสรรคเรื่องไม่มีผู้นำที่สร้างแรงจูงใจในการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ ( $\bar{X} = 2.79$ , S.D.=1.04) มากที่สุด ด้านการบริหารจัดการ ขาดการติดตามผลการดำเนินงานอย่างจริงจังตลอดระยะเวลาของการประเมิน ( $\bar{X} = 2.79$ , S.D.=1.04) มากที่สุด ด้านบุคลากร บุคลากรไม่เข้าใจในเกณฑ์การประเมินและรายละเอียดของการประเมิน ( $\bar{X} = 2.82$ , S.D.=0.99) มากที่สุด (ตารางที่ 2)

## ตารางที่ 2 การวัดอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา ของ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์(n=97)

หัวข้อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>อุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพด้านลักษณะองค์กร</b>			
1.หน่วยงานไม่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานอย่างชัดเจน	2.47	1.08	น้อย
2.ไม่มีผู้นำที่สร้างแรงจูงใจในการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้	2.79	1.04	ปานกลาง
3.บุคลากรไม่ให้ความสำคัญและไม่ให้ความร่วมมือ	2.51	0.98	ปานกลาง
4.ไม่มีการมอบหมายภาระหน้าที่ที่ชัดเจนในการรับผิดชอบตัวบ่งชี้	2.49	0.94	น้อย
5.ไม่มีการประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นในการหาแนวทางการพัฒนาตัวบ่งชี้	2.49	0.86	น้อย
6.ขาดการวิเคราะห์ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	2.58	0.98	ปานกลาง
<b>เฉลี่ย</b>	<b>2.55</b>	<b>0.98</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>อุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพด้านการบริหารจัดการ</b>			
1.ไม่มีการให้ความรู้เรื่องเกณฑ์การประเมินตามคู่มือการประกันคุณภาพ	2.53	0.96	ปานกลาง
2.ทรัพยากรมีไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน	2.60	0.90	ปานกลาง
3.ขาดความพร้อมในการดำเนินงานให้บรรลุตามตัวบ่งชี้	2.67	0.75	ปานกลาง
4.กำหนดความรับผิดชอบตามตัวบ่งชี้ที่ประเมินไม่สอดคล้องกับหน้าที่	2.63	0.90	ปานกลาง
5.ขาดการติดตามผลการดำเนินงานอย่างจริงจังตลอดระยะเวลาของการประเมิน	2.79	1.04	ปานกลาง
6.ขาดการแจ้งแนวทางการดำเนินงานหรือเกณฑ์การพิจารณาให้บรรลุตามตัวบ่งชี้	2.72	0.83	ปานกลาง
7.ไม่มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ทันสมัยและใช้งานได้ดี	2.60	0.88	ปานกลาง
8.บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูล	2.37	0.79	น้อย
9.การบริหารงานไม่สะดวกและไม่คล่องตัว	2.58	0.88	ปานกลาง
<b>เฉลี่ย</b>	<b>2.61</b>	<b>0.88</b>	<b>ปานกลาง</b>

**ตารางที่ 2 (ต่อ)**

หัวข้อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>อุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพด้านบุคลากร</b>			
1.การติดต่อประสานงานยากลำบาก	2.67	0.94	ปานกลาง
2.บุคลากรไม่เข้าใจในเกณฑ์การประเมินและรายละเอียดของการประเมิน	2.82	0.99	ปานกลาง
3.บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้	2.43	1.02	น้อย
4.มีความคิดที่ไม่เกี่ยวข้องกับตนเองหรือไม่ใช่หน้าที่ของตน	2.40	0.96	น้อย
5.ไม่มีแรงจูงใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	2.55	0.97	ปานกลาง
6.ไม่เข้าใจว่ามีการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่ออะไร	2.60	1.08	ปานกลาง
7.บุคลากรขาดความตระหนักถึงการประกันคุณภาพการศึกษา	2.63	1.00	ปานกลาง
8.บุคลากรมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา เช่น เป็นการเพิ่มภาระงาน สิ้นเปลืองเวลา สิ้นเปลืองงบประมาณ	2.81	1.15	ปานกลาง
9.บุคลากรที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาต้องทำทุกขั้นตอนเอง ขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	2.81	1.02	ปานกลาง
10.ไม่มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนทำให้ไม่มีแนวทางในการปฏิบัติงาน	2.64	0.98	ปานกลาง
<b>เฉลี่ย</b>	<b>2.64</b>	<b>1.01</b>	<b>ปานกลาง</b>

**การศึกษาทัศนคติของบุคลากรต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา**

ทัศนคติของบุคลากรต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการมีส่วนร่วมในระดับมาก ด้านงานที่ได้รับมอบหมาย บุคลากรมีทัศนคติที่ 2 ด้าน ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถของบุคลากร จะทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D.=0.90) และ การมอบหมายงานด้านการประกันคุณภาพให้กับผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงจะทำให้งานมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D.=0.82) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อหัวข้อผู้บังคับบัญชาควรเห็นความสำคัญเข้าร่วมกิจกรรม และเป็นທີ່ปรึกษาที่ดีแก่บุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D.=0.96) ด้านผลตอบแทนที่เป็นเงิน บุคลากรมีทัศนคติต่อการมีส่วนร่วมด้านการจัดสรรค่าตอบแทนพิเศษ (โบนัส) ตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรรายบุคคล จะเป็นการสร้างแรงจูงใจ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.69$ , S.D.=1.28) ด้านผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน บุคลากรมีทัศนคติต่อหัวข้อควรมีการเลื่อนตำแหน่งโดยพิจารณาตามคุณภาพของงาน ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D.=1.00) และด้านสวัสดิการ บุคลากรต้องการให้มีสวัสดิการมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ การอำนวยความสะดวกทั่วไปในช่วงปฏิบัติงานเร่งด่วน ด้านประกันคุณภาพ เช่น จัดเจ้าหน้าที่มาให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D.=0.91) และ ควรมีบริการด้านนันทนาการ เช่น จัดทัศนศึกษาดูงานเพื่อให้ความรู้เสริมประสบการณ์/ปรับปรุงทัศนคติในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากร ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D.=1.02) (ตารางที่ 3)

**ตารางที่ 3 ทัศนคติของบุคลากรต่อแนวทางการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (n=97)**

หัวข้อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>ทัศนคติด้านงานที่ได้รับมอบหมาย</b>			
1. หากมีการมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถของบุคลากร จะทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	3.80	0.90	มาก
2.การมอบหมายงานด้านการประกันคุณภาพให้แก่ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงจะทำให้งานมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น	3.80	0.82	มาก
3.ควรสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานให้บุคลากรที่มีความสามารถใกล้เคียงกันมีโอกาสรับผิดชอบงานประกันคุณภาพเพื่อลดความจำเจในงาน	3.27	0.94	ปานกลาง
4.ควรมีการชี้แจงผลการปฏิบัติงานและให้ข้อมูลป้อนกลับจากผู้บริหาร	3.77	0.89	มาก
5.ควรกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรแต่ละบุคคล	3.67	0.88	มาก
6.ควรมอบหมายงานให้บุคลากรรับผิดชอบในปริมาณที่เหมาะสม	3.76	0.86	มาก
7.ควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	3.67	0.93	มาก
<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.67</b>	<b>0.87</b>	<b>มาก</b>





## ตารางที่ 3 (ต่อ)

หัวข้อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>ทัศนคติด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>			
1.ควรมีสถานที่ทำงานที่เหมาะสม แสงสว่างเพียงพอ สะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก	3.76	0.90	มาก
2.การมีความพร้อมด้านอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นการสร้างแรงจูงใจ	3.76	0.95	มาก
3.หากมีบรรยากาศการทำงาน/สัมพันธภาพที่ดีในหมู่บุคลากร จะช่วยให้งานสำเร็จ	3.89	0.92	มาก
4.การที่ผู้ร่วมงานสนใจข่าวสาร/พร้อมจะศึกษาหาความรู้ด้านการประกันคุณภาพเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นการสร้างแรงจูงใจ	3.78	0.92	มาก
5.หากผู้ร่วมงานให้ความเสียสละ อุทิศเวลาแรงกายและแรงใจในการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษา จะช่วยให้งานสำเร็จ	3.89	0.95	มาก
6.ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริม และให้โอกาสบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา	3.89	0.97	มาก
7.ผู้บังคับบัญชาควรเห็นความสำคัญเข้าร่วมกิจกรรม และเป็นพี่พี่ที่ปรึกษาที่ดีแก่บุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	3.91	0.96	มาก
<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.84</b>	<b>0.94</b>	<b>มาก</b>
<b>ทัศนคติด้านผลตอบแทนที่เป็นเงิน</b>			
1.หากมีการนำผลประโยชน์คุณภาพของหน่วยงานมาใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน แก่บุคลากร จะเป็นการสร้างแรงจูงใจ	3.51	1.14	มาก
2.การจัดสรรค่าตอบแทนพิเศษ (โบนัส) ตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรรายบุคคล จะเป็นการสร้างแรงจูงใจ	3.69	1.28	มาก
3.ควรมีการตอบแทนบุคลากรที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพตามตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ	3.62	1.21	มาก
4.ควรมีการตั้งงบประมาณส่วนกลางสำหรับตอบแทนการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	3.62	1.19	มาก
<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.61</b>	<b>1.20</b>	<b>มาก</b>
<b>ทัศนคติด้านผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน</b>			
1.ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างาน ควรให้คำยกย่องชมเชยแก่บุคลากร เมื่อปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาสำเร็จตามเป้าหมาย	3.96	1.04	มาก
2.ผู้บังคับบัญชาควรมีประกาศเกียรติคุณ ประชาสัมพันธ์ในข่าวสารของหน่วยงาน เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานได้ตามสำเร็จเป้าหมาย	3.98	1.02	มาก
3.ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับการพัฒนาศักยภาพ เช่น การเพิ่มพูนความรู้ การฝึกอบรม พัฒนาทักษะด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	4.11	0.98	มาก
4.ควรแสดงความเอาใจใส่บุคลากรและให้อิสระในการปฏิบัติงาน	4.04	1.02	มาก
5.ควรมีการเลื่อนตำแหน่งโดยพิจารณาตามคุณภาพของงาน	4.14	1.00	มาก
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.04</b>	<b>1.01</b>	<b>มาก</b>
<b>ทัศนคติด้านสวัสดิการ</b>			
1.ควรมีการอำนวยความสะดวกทั่วไปในช่วงปฏิบัติงานเร่งด่วนด้านประกันคุณภาพ เช่น จัดเจ้าหน้าที่มาให้ความช่วยเหลือ	4.09	0.91	มาก
2.ควรมีการบริการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยในช่วงปฏิบัติงานประกันคุณภาพ เช่น ค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วย/กรณีอุบัติเหตุ	4.00	0.92	มาก
3.ควรมีบริการด้านนันทนาการ เช่น จัดทัศนศึกษาดูงานเพื่อให้ความรู้เสริมประสบการณ์/ปรับปรุงทัศนคติในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากร	4.09	1.02	มาก
4.ควรมีการบริการด้านการศึกษา เช่น จัดทำวารสารประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อเผยแพร่สื่อสาร รวมทั้งเป็นการให้ความรู้แก่บุคลากร	4.04	1.00	มาก
5.หน่วยงานควรจัดให้มีทุนการศึกษาต่อสำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.93	1.16	มาก
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.03</b>	<b>0.98</b>	<b>มาก</b>

## ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา

บุคลากรต้องการให้ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพมากที่สุด ในด้านการกำหนดให้มีการประชุม วางแผน และเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพไปด้วยกัน (7 ความคิดเห็น) บุคลากรควรศึกษาและทำความเข้าใจคู่มือประกันคุณภาพและตัวบ่งชี้รวมถึงเกณฑ์การพิจารณาและดำเนินการตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (6 ความคิดเห็น) และทุกฝ่ายควรมีกระบวนการและแผนปฏิบัติร่วมกัน (4 ความคิดเห็น)

## อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

### อภิปรายผล

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ในขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการดำเนินงาน ขั้นตอนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และขั้นตอนการปรับปรุงพัฒนา พบว่า การดำเนินการให้บุคลากรมีส่วนร่วมด้านการปรับปรุงและพัฒนา บุคลากรจะมีส่วนร่วมน้อยที่สุด เป็นเพราะหลังจากการประเมินและคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในได้แจ้งการประเมินไปแล้วนั้น การดำเนินงานแจ้งแนวทางการพัฒนาฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาจะแจ้งผ่านที่ประชุมกรรมการคณะและแจ้งไปยังภาคีวิชาต่าง ๆ ทั้งนี้ด้านการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาและการติดตามงานยังน้อยอยู่ จึงทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ ฮีโตชิ (2540) ที่กล่าวถึงการดำเนินงานตามขั้นตอน PDCA ขั้นตอนการปรับปรุงพัฒนาเอาไว้ว่า การปฏิบัติที่การแก้ไขมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องแยกแยะให้ชัดเจนระหว่างการจัดปรากฏการณ์หรืออาการของปัญหาและการกำจัดสาเหตุ การกำจัดเพียงอาการไม่ได้ช่วยแก้ปัญหาที่มีอยู่ เป็นเพียงการเลื่อนการแก้ปัญหาออกไปเท่านั้น ดังนั้น ถ้าความล้มเหลวมาจากการวางแผนที่ไม่เหมาะสม การทบทวนแผนการเท่านั้นไม่เพียงพอต่อการแก้ปัญหา ต้องมีการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการวางแผนโดยการหาปัจจัยที่ไม่เหมาะสม สาเหตุของการวางแผน และทำการปฏิบัติที่แก้ไข ควรมีการวิเคราะห์หาเหตุและมีการทบทวนแผนการ สาเหตุอาจมาจากตัวแผนการที่ไม่เหมาะสมหรือมีการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง ดังนั้น เพื่อทำการปรับปรุง ต้องมีการชี้แจงสาเหตุแห่งความล้มเหลวอย่างถูกต้องและมีการเปลี่ยนแปลงแผนเพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมไปได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ควรมีการวางแผนการปรับปรุงคุณภาพเป็นรายปีและมีการทบทวนทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าแผนการดังกล่าวมีความไว้วางใจและเหมาะสม อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ฉวีวรรณ (2541) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏนครปฐม” โดยปัจจัยหลักที่ทำให้การประกันคุณภาพไม่ประสบความสำเร็จคือ ความไม่ชัดเจนของนโยบายและระบบประกันคุณภาพ อาจารย์และบุคลากรยังไม่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา และไม่ให้ความร่วมมือในระบบการประกันคุณภาพเท่าที่ควร สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ สถาบันต้องให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยถือเป็นนโยบายสำคัญ สถาบันต้องมีแผนและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและครอบคลุมภารกิจของสถาบันทุกด้าน มีการติดตามงานอย่างจริงจังรวมทั้งบุคลากรจากทุกหน่วยงานต้องให้ความร่วมมือโดยสถาบันต้องสร้างแรงจูงใจให้อาจารย์และบุคลากรของสถาบันเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา มีการประชาสัมพันธ์ให้อาจารย์และบุคลากรของสถาบันได้รับทราบเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง มีการให้ความรู้และคำแนะนำในการทำงานอย่างเป็นขั้นตอนอย่างเพียงพอจากผู้ที่มีความชำนาญในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา

2. อุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ด้านบุคลากรมีอุปสรรคมากที่สุด อธิบายได้ว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรนั้นจะต้องสร้างความตระหนักและความผูกพันกับองค์กร รวมถึงให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานในทุก ๆ ขั้นตอน สอดคล้องกับ เสริมศักดิ์ (2537) ได้ อธิบายว่า การที่บุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาช่วยเหลือสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรในกระบวนการตัดสินใจหรือกระบวนการบริหารและประสิทธิผลขององค์กรขึ้นอยู่กับความร่วมมือของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ

องค์กรนั้นในการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย วิธีการหนึ่งในการรวมพลังความคิดสติปัญญา ก็คือ การมีส่วนร่วม การให้บุคคลมีส่วนร่วมในองค์กรนั้น บุคคลจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้อง (involvement) ในการดำเนินการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ เป็นผลให้บุคคลนั้นมีความผูกพัน (commitment) ต่อกิจกรรมและองค์กรในที่สุด

3. ทักษะของบุคลากรต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า บุคลากรมีทักษะที่ดีต่อด้านผลตอบแทนที่ใช้เงินมากที่สุด หมายความว่า บุคลากรต้องการค่าตอบแทนชดเชย การประกาศเกียรติคุณ การพัฒนาศักยภาพ การเพิ่มพูนความรู้ การฝึกอบรมพัฒนา การเอาใจใส่ การให้อิสระในการปฏิบัติงาน และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งจากคุณภาพงาน แต่ในปัจจุบัน ผลตอบแทนที่ได้จากการประกันคุณภาพการศึกษา คือ เงินรางวัลพิเศษ ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยครั้งนี้ จึงเป็นแนวทางที่ดีสำหรับผู้บริหารในการพิจารณาการปฏิบัติงานของบุคลากร

4. ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพมากที่สุด ในด้านของการกำหนดให้มีการประชุม วางแผน และเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพไปด้วยกันกระบวนการดังกล่าวผู้บริหารจะมีบทบาทมากที่สุดในการกำหนดนโยบายในการบริหารคณะแต่พบว่า กระบวนการต่าง ๆ ในการจัดทำรายงานประจำปีหรือกระบวนการจัดเก็บหลักฐานเพื่อการประเมินทุกคนยังมีส่วนร่วมน้อย จึงควรให้ทุกคนได้มีบทบาทและมีความร่วมมือกันในทุก ๆ ด้าน เพื่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ ไพบูลย์ และพรหมทิพย์ (2551) กล่าวไว้ว่า การมีส่วนร่วมแบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ ได้แก่ 1.การรับรู้ข่าวสารที่จะต้องแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการดำเนินการ 2.การปรึกษาหารือ เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อมูลเพิ่มเติม 3.การประชุมรับฟังข้อคิดเห็นเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการดำเนินการ 4.การปรึกษาหารือเพื่อการเปิดเผยข้อมูลและไม่มีการปิดบังต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5.การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อประเด็นต่าง ๆ 6.การใช้กลไกทางกฎหมายเพื่อป้องกันสิทธิของตนเอง ข้อมูลดังกล่าวใช้เป็นข้อมูลสะท้อนกลับสำหรับผู้บริหารที่จะใช้ในการบริหารงานประกันคุณภาพต่อไป

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยครั้งนี้ คณะควรนำผลจากการประเมินในหัวข้อที่มีผลการประเมินน้อย (การมีส่วนร่วมและทักษะต่อการมีส่วนร่วม ในการประกันคุณภาพการศึกษา) หัวข้อที่มีผลการประเมินในระดับมาก (อุปสรรคต่อการประกันคุณภาพการศึกษา) และข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม มาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนปรับปรุงคณะและสร้างแนวทางการประกันคุณภาพ เช่น ด้านที่ 1 ด้านการมีส่วนร่วมควรสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการจัดระบบและกำหนดความสำคัญของตัวบ่งชี้ การจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อให้บรรลุตามตัวบ่งชี้ ด้านที่ 2 อุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของการดำเนินงาน อุปสรรคที่เจอเช่น บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลในฐานะข้อมูล บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด ด้านที่ 3 ทักษะต่อแนวทางการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา คณะควรนำมาข้อมูลมาปรับปรุงเรื่องการสับเปลี่ยนหมุนเวียนให้บุคลากรที่มีความสามารถใกล้เคียงกันมีโอกาสรับผิดชอบต่องานประกันคุณภาพเพื่อลดความจำเจในการทำงาน และควรนำผลการประเมินคุณภาพของหน่วยงานมาใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนแก่บุคลากรเพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน จากการวิจัยดังกล่าว จะได้นำผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบข้อมูลและใช้ประกอบการวางแผนต่อไป

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการจัดทำแบบสอบถามเพื่อสอบถามถึงผลการดำเนินงานในปัจจุบันและค่าคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้มาซึ่งช่องว่างของการดำเนินงาน (GAP) เพื่อจะได้วิเคราะห์ข้อมูลว่าผลการดำเนินงานด้านใดมีช่องว่างมากที่สุด แล้วนำผลการวิจัยไปปรับปรุงผลการดำเนินงานต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- ฉวีวรรณ บุญคุ้ม. 2541. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏนครปฐม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.  
 ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: บริษัท ธนัศจรรย์พิมพ์ จำกัด.

- บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร. 2555. การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย: คุณสมบัติการวัดเชิงจิตวิทยา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม และพรณทิพย์ เพชรมาก. 2551. การบริหารสังคม ศาสตร์แห่งศตวรรษเพื่อสังคมไทยและสังคมโลก. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2537. ปัญหาและแนวโน้มเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารการศึกษา.นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.
- อรนนท์ หาญยุทธ. 2557. การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- อีโตชิ คูเมะ. 2540. Management By Quality. แปลโดย กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ส. เอเชียเพรส จำกัด.