

การศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพ  
การศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม มหาวิทยาลัยนครพนม  
The Study of the Condition, Problem and Guideline for Developmental  
Process of Educational Quality Assurance of Boromarajonani College  
of Nursing Nakhonphanom, Nakhonphanom University

เนตรฤทัย ภูนาทกลม<sup>1</sup> / วิรมณ กาสิวงศ์<sup>2</sup>  
Nedruetai Punaglom / Wiramon Gaseewong

<sup>1</sup> กลุ่มวิชาการพยาบาลเด็ก วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม มหาวิทยาลัยนครพนม  
Pediatric Nursing department, Boromarajonnnani College of Nursing, Nakhonphanom University

<sup>2</sup> กลุ่มวิชาการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม มหาวิทยาลัยนครพนม  
Psychiatric and Mental Health Nursing Department, Boromarajonnnani College of Nursing,  
Nakhonphanom University

## บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมเพื่อศึกษาสภาพ ปัญหาและแนวทางการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 62 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เชิงใจความหลักสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่าความรู้ ความเข้าใจ ในตัวบ่งชี้งานประกันคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระบบการจัดเก็บข้อมูล เอกสาร หลักฐานประกันคุณภาพการศึกษา ความรู้ความเข้าใจ ในตัวบ่งชี้งานประกันคุณภาพการศึกษาเกี่ยวกับการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้พัฒนาหน่วยงาน และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก ในส่วนการวิเคราะห์เชิงใจความหลัก พบว่า 1) ปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ มีภาระงานประจำมาก การจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลยังไม่เป็นระบบ การมีส่วนร่วมของบุคลากรน้อย และการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง 2) แนวทางการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา การพัฒนาระบบการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากร การพัฒนาระบบประชาสัมพันธ์ และการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

**คำสำคัญ :** สภาพ ปัญหา แนวทางการพัฒนา กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

## Abstract

This mixed method research aimed to study the condition, problem and the developmental guideline about process of educational quality assurance for Boromarajonnani College of Nursing, Nakhon Phanom. A sample of 62 persons was purposively selected. The data were collected by a questionnaire and focus group. The quantitative data used statistical analysis by percentage, mean and standard deviation. The qualitative data were analyzed by thematic analysis. The results revealed that the understanding about keys performance index of educational quality assurance, the personnel participation to manage of educational quality assurance, the data collecting system of educational quality assurance, the understanding about keys performance index of educational quality assurance to improve the agency and the perception about problem and barrier of educational quality assessment in overall were at the high level. The results of the focus group revealed that 1) The problem to manage of educational quality assurance consisted of lack of knowledge and understanding, there are a lot of workload, storage and collection of data is not systematically, people were less involved and publicity not thorough. 2) The developmental guideline about process of educational quality assurance consisted of the promoting of knowledge and understanding about educational quality assurance, developing the system to store and collect data, promoting the involvement of personnel, developing the public relations system and incentives to work.

**Keywords:** condition, problem, guideline for development, process of educational quality assurance

## บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 หมวด 6 มาตรา 47 ซึ่งมีสาระบัญญัติให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ทั้งนี้ทบวงมหาวิทยาลัยได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 โดยมีสาระสำคัญคือการพัฒนากระบวนการและกลไกการประกันคุณภาพเพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษา (วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม, 2556 : 28)

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนมมีหน้าที่จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาและดำเนินการตามภารกิจทั้งในด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน ตั้งแต่ระดับกลุ่มวิชา คณะและสถาบันโดยรวม การเตรียมความพร้อมเพื่อการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายนอก ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และหน่วยงานต้นสังกัด คือสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันให้มีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับของสาธารณชน สะท้อนให้เห็นความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่สถานศึกษาใช้ในการบริหารจัดการการศึกษาให้มีคุณภาพตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาที่ต้องการโดยได้กำหนดนโยบายให้บุคลากรทุกระดับได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาขององค์กร เนื่องด้วยการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กรมีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากในการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษพบว่า มีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณเกี่ยวกับสภาพปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างกว้างขวางและหลากหลาย โดยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกัน

คุณภาพการศึกษา ได้แก่ การขาดความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องและตรงกันของบุคลากรในการดำเนินงาน การขาดการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทุกฝ่ายรับทราบร่วมกัน ภาระงานประจำมาก การขาดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพในการเตรียมและจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น (บุญยาพร ฉิมพลอย และธิดาพร โตสติ, 2547 : บทคัดย่อ ; พงศ์วัช วิวังสุ, 2546 : บทคัดย่อ ; เยาวลักษณ์ แรกข้าว, 2549 : บทคัดย่อ) และการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยพบว่า ปัจจัยด้านผู้บริหาร การมีส่วนร่วมของบุคลากร ความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ทักษะคิดและแรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น (ภาวนา กิตติวิมลชัย และคณะ, 2551 : 50-52 ; จินตนา สระทองขาว, 2554 : บทคัดย่อ) อย่างไรก็ตาม การศึกษาดังกล่าวเป็นการศึกษาในสภาพบริบทที่มีความแตกต่างกัน อีกทั้งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณซึ่งไม่สามารถสะท้อนมุมมองของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาได้ตรงตามการรับรู้และสภาพจริงที่เป็นอยู่ได้อย่างแท้จริง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสภาพ ปัญหา และแนวทางการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสม เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดนโยบายปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้เหมาะสม สอดคล้องกับพันธกิจและบริบทของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนมต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม

## กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรม การศึกษาเอกสารงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพ ปัญหา และแนวทางการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ความเข้าใจในตัวบ่งชี้งานประกันคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมของบุคลากร ระบบการจัดเก็บข้อมูล และการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันให้มีคุณภาพตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาต่อไป

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งมีรายละเอียดการดำเนินการโดยสังเขปดังต่อไปนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยทั้งหมด 99 คน ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 62 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ เจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษา และผู้ประเมิน

### 2. นิยามศัพท์เฉพาะ

2.1 การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนสิ้นสุดกระบวนการ

2.2 การมีส่วนร่วมของบุคลากร หมายถึง การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนสิ้นสุดกระบวนการ ประกอบด้วย กระบวนการวางแผน การปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ การตรวจสอบ การกำกับติดตาม และการพัฒนาของบุคลากรทุกระดับในองค์กร

2.3 ระบบการจัดเก็บข้อมูล เอกสาร หลักฐาน หมายถึง การมีระบบขั้นตอนวิธีการจัดเก็บที่สามารถสืบค้น

เอกสารได้อย่างรวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเอกสาร หลักฐานการประกันคุณภาพการศึกษา

2.4 การนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน หมายถึง การนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาหน่วยงานในทุกด้านของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม มหาวิทยาลัยนครพนม

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

3.1 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ ที่ผู้วิจัยและสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยนครพนม พัฒนาขึ้นตามกรอบแนวคิดในการวิจัย แบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจ ในตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพการศึกษา เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .36 - .77 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .90

ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .30 - .70 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .90

ตอนที่ 4 ระบบการจัดเก็บข้อมูล เอกสารหลักฐานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .35 - .70 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .90

ตอนที่ 5 การนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .35 - .75 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .90

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็น

แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .34 - .75 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .90

3.2 เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้มีความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ เจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษา และผู้ประเมิน โดยใช้การสนทนากลุ่มเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาที่ต้องการ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยทัศนคติ ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ตรงของผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม วิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงใจความหลัก (Thematic Analysis)

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม มหาวิทยาลัยนครพนม ประกอบด้วย ตอนที่ 1 สภาพ ปัญหากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม และตอนที่ 2 แนวทางการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพ ปัญหากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม

1. ความรู้ ความเข้าใจ ในตัวบ่งชี้งานประกันคุณภาพการศึกษารายด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81, S.D. = .81$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อ

บ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา ( $\bar{X}$  = 4.45, S.D. = .62) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีความรู้ ความเข้าใจ ด้านการบรรลุเป้าหมาย ตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด ( $\bar{X}$  = 3.55, S.D. = .86)

2. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษารายด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.59, S.D. = .86) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้ความสำคัญและเห็นประโยชน์ของการประกันคุณภาพการศึกษา ( $\bar{X}$  = 4.21, S.D. = .55) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ( $\bar{X}$  = 3.18, S.D. = .97)

3. ระบบการจัดเก็บข้อมูล เอกสาร หลักฐานประกันคุณภาพการศึกษารายด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.80, S.D. = .86) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดเก็บเอกสารรายตัวบ่งชี้ ( $\bar{X}$  = 4.18, S.D. = .89) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเข้าใจในระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการได้ทันเวลาที่กำหนด ( $\bar{X}$  = 3.61, S.D. = .91)

4. ความรู้ ความเข้าใจ ในตัวบ่งชี้งานประกันคุณภาพการศึกษาเกี่ยวกับการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน รายด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.87, S.D. = .79) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ นำมาใช้ในการปรับปรุงแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ( $\bar{X}$  = 3.94, S.D. = .74) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือนำมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษา ( $\bar{X}$  = 3.76, S.D. = .82)

5. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษารายด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.75, S.D. = .88) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การอบรมให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}$  = 3.56, S.D. = .90) ระบบกลไกการจัดทำแผนงาน การกำกับดูแลและการติดตามงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X}$  = 3.61, S.D. = .91) และการประชาสัมพันธ์นโยบายและแผนงานในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ( $\bar{X}$  = 3.63, S.D. = .83)

ตอนที่ 2 แนวทางการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม

จากการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เชิงใจความหลัก พบผลการวิจัย ดังนี้

## 1. ปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

### 1.1 บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ

กลุ่มตัวอย่างสะท้อนว่าขาดความรู้ความเข้าใจในรายละเอียด และเกณฑ์การประเมินในแต่ละตัวบ่งชี้ และไม่เคยได้เข้ารับการอบรมความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ดังคำบอกเล่า

“เอกสารงานประกันมีรายละเอียดตัวบ่งชี้มาก และไม่มีการปฐมนิเทศอาจารย์ใหม่ ทำให้ไม่เข้าใจ”

### 1.2 มีภาระงานประจำมาก

กลุ่มตัวอย่างสะท้อนว่า ภาระงานประจำที่มากทั้งในส่วนของงานสอนและงานนิเทศน์ศึกษาภาคปฏิบัติ ส่งผลให้ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษาได้ทุกครั้ง รู้สึกเป็นกังวลใจ ลำบากใจ และไม่สามารถทำงานประจำคู่กับงานวิจัยได้ รู้สึกยุ่งยากในการเก็บรวบรวมข้อมูลและเอกสารเพื่อให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด ดังคำบอกเล่า

“ไม่สามารถทำงานประจำงานวิจัยได้เพราะภาระงานสอน งานนิเทศน์บางครั้งไม่ได้เข้าประชุม การทำงานเหมือนวิ่งตามตัวบ่งชี้ รู้สึกยุ่งยากเกินไป”

### 1.3 การจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลยังไม่เป็นระบบ

กลุ่มตัวอย่างสะท้อนว่า ระบบการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษายังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ เช่น แบบฟอร์มต่างๆ ที่ยังไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ระยะเวลาการกำกับติดตามงานที่กระชั้นชิดและไม่กำหนดช่วงเวลาชัดเจนทำให้ไม่สามารถวางแผนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังคำบอกเล่า

“ระยะเวลาการติดตามเอกสารกระชั้นชิดเกินไป แบบฟอร์มเอกสารต่างๆไม่ชัดเจน ทำให้ต้องแก้ไขหลายครั้ง”

#### 1.4 การมีส่วนร่วมของบุคลากรน้อย

กลุ่มตัวอย่างสะท้อนว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรยังมีน้อย สืบเนื่องจากการขาดความรู้เกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา ตลอดจนความเข้าใจว่าการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานคนละอย่างกับการทำงานในส่วนอื่นๆ ส่งผลให้รู้สึกยุ่งยากเมื่อต้องดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ เพื่อรับการประเมินคุณภาพ ดังคำบอกเล่า

“ไม่รู้ว่าจะช่วยทำงานประกันคุณภาพได้อย่างไร เพราะไม่ค่อยเข้าใจตัวบ่งชี้เท่าไร รู้สึกว่ามันคงจะยาก แล้วงานที่ทำอยู่ทุกวันนี้ก็ค่อนข้างเยอะมาก แล้วเราจะเอาเวลาที่ไหนมาทำงานประกันคุณภาพ ที่ต้องเก็บหลักฐานต่างๆ มากมายสำหรับรับการประเมิน”

#### 1.5 การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง

กลุ่มตัวอย่างสะท้อนว่า ยังขาดการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรทุกระดับที่เพียงพอ ทั้งนี้ควรมีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงข่าวสารต่างๆ หรือเมื่อมีการปรับเกณฑ์การประเมินในแต่ละตัวบ่งชี้ให้บุคลากรทราบโดยทั่วกัน ดังคำบอกเล่า “เมื่อมีการปรับเกณฑ์ในการประเมินตัวบ่งชี้ ต้องแจ้งในที่ประชุม หรือทำจดหมายข่าวเพื่อให้อาจารย์ที่ไม่ได้เข้าร่วมประชุม ได้ทราบความเคลื่อนไหวของงานประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละไตรมาส”

### 2. แนวทางการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

#### 2.1 การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างสะท้อนว่า ควรจัดอบรมฟื้นฟูและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องทุกปี และในส่วนของอาจารย์ใหม่ควรมีการปฐมนิเทศให้ความรู้ อีกทั้งจัดระบบอาจารย์พี่เลี้ยงเพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงการจัดทำคู่มืองานประกันคุณภาพการศึกษาที่เอื้อต่อการทำความเข้าใจและนำไปใช้ของบุคลากร ดังคำบอกเล่า

“ควรมีการปฐมนิเทศและจัดให้มีอาจารย์พี่เลี้ยงสำหรับอาจารย์ใหม่เพื่อให้คำแนะนำในการทำงาน”

“ควรจัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา โดย

สรุปเนื้อหาให้สั้นกะทัดรัด สามารถหยิบไปใช้ได้ ให้เห็นจุดเน้นของงานประกันคุณภาพการศึกษา”

#### 2.2 การพัฒนาระบบการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างสะท้อนว่า ควรมีการกำหนดช่วงระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ชัดเจนและไม่กระชั้นชิด และควรมีการจัดเตรียมเอกสารหรือแบบฟอร์มต่างๆ ในการกำกับติดตามอย่างถูกต้องและชัดเจน ดังคำบอกเล่า

“ควรจัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ในการกำกับติดตามงานอย่างชัดเจน”

“ควรมีการจัดทำแผนกำกับติดตามงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจนเพื่อให้อาจารย์สามารถวางแผนการทำงานได้”

#### 2.3 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากร

กลุ่มตัวอย่างสะท้อนว่า ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากร โดยบุคลากรควรให้การยอมรับและร่วมปฏิบัติตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยฯ ตามที่ได้ตกลงร่วมกัน เพื่อนำมาสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยฯ ดังคำบอกเล่า

“อาจารย์ทุกคนต้องร่วมมือกัน ต้องทำวิจัยอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานประกัน”

#### 2.4 การพัฒนาระบบประชาสัมพันธ์

กลุ่มตัวอย่างสะท้อนว่า ควรมีการพัฒนาระบบประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ตลอดจนการชี้แจงรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินในแต่ละตัวบ่งชี้เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง ดังคำบอกเล่า

“เมื่อมีการปรับเกณฑ์ในการประเมินตัวบ่งชี้ ต้องแจ้งในที่ประชุมหรือทำจดหมายข่าวเพื่อทำความเข้าใจร่วมกันและทราบความเคลื่อนไหวได้อย่างต่อเนื่อง”

#### 2.5 การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างสะท้อนว่า ควรมีการสร้างแรงจูงใจและเสริมทางบวกแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้ผลดีและมีประสิทธิภาพเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ ตลอดจนเป็นต้นแบบที่ดีของหน่วยงานต่อไป ดังคำบอกเล่า

“ควรมีการให้แรงเสริมทางบวกแก่บุคลากรที่มีส่วนช่วยให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เช่น การประกาศเกียรติคุณ ตีตราประกาศหรือกล่าวชมผู้มีผลงานวิจัย ผลงานวิชาการต่างๆ ในที่ประชุมประจำเดือน”

## อภิปรายผลการวิจัย

### ตอนที่ 1 สภาพ ปัญหากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม

1. จากผลการวิจัยอภิปรายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากรับรู้ว่าผู้บริหารให้ความสำคัญกับตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา และมีความเข้าใจตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งถือเป็นกุญแจสำคัญของความสำเร็จในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา โดยผู้บริหารต้องมีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์การบริหารงาน ต้องสนับสนุนทุ่มเททรัพยากร ความมุ่งมั่น และเวลาให้กับการดำเนินงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ต้องมีความเชื่อมั่นว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกที่เป็นประโยชน์ และดำเนินการที่จะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาตระหนักถึงประโยชน์และมีความมุ่งมั่น สอดคล้องกับการศึกษาของ อรนนท์ หาญยุทธ (2557 : 285) พบว่า การสนับสนุนของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อย่างไรก็ตามจากผลการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา กลุ่มตัวอย่างสะท้อนว่า บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ เนื่องจากส่วนหนึ่งเป็นอาจารย์ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ ยังมีประสบการณ์ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาน้อย ทำให้รู้สึกกังวลและรู้สึกยุ่งยากใจในการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของการสอน งานวิจัย และงานประกันคุณภาพการศึกษา จำเป็นต้องมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องทุกปี เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับการศึกษาของ ถิรนนท์ ปาลี (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า บุคลากรในหน่วยงานขาด

ความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา เข้าใจว่าเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ประกันคุณภาพเท่านั้น ผลการประกันคุณภาพการศึกษาไม่มีผลโดยตรงต่อตัวบุคคล ทำให้ขาดความเอาใจใส่ และให้ความร่วมมือน้อย

2. จากผลการวิจัยอภิปรายได้ว่า สืบเนื่องจากค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับผู้บริหารให้ความสำคัญกับตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา และการเข้าใจตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาของผู้บริหารอยู่ในระดับมาก หน่วยงานยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กรโดยเน้นความร่วมมือของบุคลากรทุกระดับในการขับเคลื่อนการทำงาน ส่งผลให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการมีส่วนร่วมดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับการศึกษาของ วัชรพร ศิริเทพประไพ (2550 : 90-92) ที่กล่าวถึงการมีส่วนร่วมโดยใช้หลักความสมดุลของอำนาจในการบริหารจัดการและการปฏิบัติซึ่งขึ้นอยู่กับระดับความยินยอมของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน การที่บุคลากรจะเข้าไปมีบทบาทหรือตัดสินใจมีส่วนร่วมในการดำเนินการใดๆ มักมีปัจจัยด้านการบริหารจัดการเข้ามาเกี่ยวข้อง

อย่างไรก็ตามจากผลการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา กลุ่มตัวอย่างสะท้อนว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรน้อย ทั้งนี้เป็นผลสืบเนื่องจากการขาดความรู้ความเข้าใจ ภาระงานมาก ความเข้าใจผิดว่าเป็นงานที่ต้องปฏิบัติแยกส่วนจากงานประจำ ก่อให้เกิดความรู้สึกยุ่งยากใจ รับรู้ว่าเป็นงานที่มีความซับซ้อนและเป็นงานของผู้บริหารเท่านั้น จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างสะท้อนว่าการมีส่วนร่วมของบุคลากรน้อย ซึ่งถือเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง สอดคล้องกับการศึกษาของ สุทธิพร ฉันทเฉลิมพงศ์ (2555 : 57) พบว่า บุคลากรบางส่วนมองว่างานประกันคุณภาพการศึกษาไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง แต่เป็นเรื่องของสถาบันและผู้บริหารเท่านั้น การทำงานประกันทำให้เสียงานหลัก รวมทั้งการขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและเพียงพอส่งผลให้บุคลากรให้ความร่วมมือในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาน้อย

นอกจากนี้ผลการสนทนากลุ่มยังสะท้อนว่า มีภาระงานประจำมาก ซึ่งเหตุผลประการหนึ่งที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างสะท้อนการมีภาระงานประจำมาก นั่นคือ ยังขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในงานประกันคุณภาพการ

ศึกษา ทำให้เกิดความรู้สึกสับสนและกังวลใจเกี่ยวกับการทำงานประจำและงานประกันคุณภาพการศึกษา ก่อเกิดความรู้สึกรู้ว่าการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเพิ่มภาระ อีกทั้งในส่วนของอาจารย์ใหม่ที่ยังไม่คุ้นเคยรูปแบบการทำงานที่มุ่งเน้นคุณภาพ มีระบบการตรวจสอบและเป็นงานเอกสาร ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างสะท้อนว่ามีภาระงานประจำมากทำให้ไม่สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาได้เต็มที่ สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญยาพร ฉิมพลอย และธิดาพร โตสติ (2547: บทคัดย่อ) พบว่า ประเด็นปัญหาสำคัญที่สุดในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา คือ บุคลากรไม่มีเวลาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเนื่องจากมีภาระงานประจำมาก

3. จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยด้านระบบการจัดเก็บข้อมูลเอกสาร หลักฐานการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก ถือเป็นข้อค้นพบที่ดีเนื่องจากจะทำให้มีการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนครอบคลุมของข้อมูล และนำไปสู่การประเมินเพื่อรับรองการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเข้าใจในระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการได้ทันเวลาที่กำหนด ผลการศึกษาที่พบเช่นนี้ อาจเป็นผลเนื่องมาจากขาดความต่อเนื่องในการจัดเก็บข้อมูลหรือระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ยังไม่ชัดเจนรวมถึงขาดความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูล สะท้อนถึงความจำเป็นที่จะต้องเร่งปรับปรุงในเรื่องของระบบการจัดเก็บและรวบรวมเอกสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ อีกทั้งยังช่วยลดระยะเวลาในการจัดเตรียมและเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งจะทำให้สามารถจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ทันเวลาที่กำหนดอีกด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญยาพร ฉิมพลอย และ ธิดาพร โตสติ (2547 : บทคัดย่อ) พบว่า มหาวิทยาลัยควรมีแนวทางหรือการเก็บข้อมูลแบบอื่นๆ มีระบบฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ โดยจัดให้มีระบบสารสนเทศส่วนกลางสำหรับการสืบค้นจัดเก็บข้อมูล เพื่อนำไปใช้อ้างอิงในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

สอดคล้องกับผลการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับปัญหาในการ

ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา กลุ่มตัวอย่างสะท้อนว่า การจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลยังไม่เป็นระบบ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างยังขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและเพียงพอเกิดความสับสนในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษากับการทำงานประจำ จึงทำให้ขาดระบบการทำงานและระบบการเก็บรวบรวมเอกสาร หลักฐานที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดปัญหา และรู้สึกคับข้องใจเมื่อมีการติดตามเก็บรวบรวมข้อมูล สอดคล้องกับการศึกษาของ สุติพร ฉันทเฉลิมพงศ์ (2555 : 57) พบว่า ปัญหาอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษา คือ ระบบข้อมูลที่ไม่มีประสิทธิภาพ ข้อมูลไม่เพียงพอ ไม่ชัดเจน ขาดหน่วยงานกลางจัดการข้อมูล ฐานข้อมูลเข้าถึงไม่สะดวก บางครั้งฝ่ายสนับสนุนไม่เข้าใจว่าหน่วยงานต้องใช้ข้อมูลอะไรบ้าง จึงไม่ได้จัดทำฐานข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ เช่นเดียวกับการศึกษาของ ศิริขวัญ ยิ่งเจริญ (2553 : 78) พบว่า หน่วยงานยังขาดการวางแผนติดตามการดำเนินงานที่เป็นระบบและขาดความต่อเนื่อง

4. จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ถึงการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ในการพัฒนาหน่วยงานอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นการให้ความสำคัญกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการกำกับ ควบคุมการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของสถาบัน เพื่อให้ได้ตามมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา (วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม, 2556 : 10) สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริขวัญ ยิ่งเจริญ (2553 : 62) ที่กล่าวว่าหน่วยงานควรมีการส่งเสริมและกระตุ้นให้มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานในทุกๆ ด้าน

5. จากผลการวิจัยสะท้อนถึงความต้องการของหน่วยงานต่อการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในด้านการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง ระบบกลไกการจัดทำแผนงาน การกำกับติดตาม การประชาสัมพันธ์นโยบายและแผนงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริขวัญ ยิ่งเจริญ (2553 : 76-77) พบว่า ปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา คือ หน่วยงานขาดการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรรับทราบการดำเนินงานอย่างทั่วถึง ส่งผลให้เกิดความเข้าใจที่

ไม่ถูกต้องว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเกี่ยวข้องเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเท่านั้น นอกจากนี้ยังขาดการวางแผนติดตามผลที่เป็นระบบและขาดความต่อเนื่อง สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญยาพร ฉิมพลอย และ ธิดาพร โตสติ (2547 : บทคัดย่อ) พบว่า บุคลากรไม่มีความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้น หน่วยงานควรจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

สอดคล้องกับผลการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา กลุ่มตัวอย่างสะท้อนว่า การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ซึ่งสะท้อนความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาระบบประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบนโยบาย ความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยทั่วถึงซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของบุคลากร สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริขวัญ ยิ่งเจริญ (2553 : 76-77) พบว่าหน่วยงานขาดการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างทั่วถึง

## ตอนที่ 2 แนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม มีดังนี้

1. การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากการรับรู้ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาว่า บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างสะท้อนความจำเป็นของการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษาเนื่องจากความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและเพียงพอจะนำไปสู่การมีทัศนคติและแนวปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม สอดคล้องกับการศึกษาของ สุติพร ฉันทเฉลิมพงศ์ (2555 : 58) ที่กล่าวว่า บุคลากรทุกระดับควรมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งจะส่งผลให้ระบบงานมีความคล่องตัวและดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การพัฒนาระบบการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล เนื่องจากการรับรู้ปัญหาการดำเนินงานประกัน

คุณภาพการศึกษาว่า การจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลยังไม่เป็นระบบ ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างสะท้อนความจำเป็นของการพัฒนาระบบการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเนื่องจากการจัดวางระบบและนโยบายการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษาที่ดีจะนำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญยาพร ฉิมพลอย และ ธิดาพร โตสติ (2547 : บทคัดย่อ) พบว่า มหาวิทยาลัยควรมีแนวทางหรือการเก็บข้อมูลแบบอื่นๆ มีระบบฐานข้อมูลออนไลน์และจัดให้มีระบบสารสนเทศส่วนกลางสำหรับการสืบค้น จัดเก็บข้อมูล เพื่อนำไปใช้อ้างอิงในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

3. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากร เนื่องจาก ปรัชญาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเชื่อว่าความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามาจากความร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน ดังนั้นงานประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นงานของทุกคน สอดคล้องกับการศึกษาของ จินตนา สระทองขาว (2554 : 81) พบว่า หน่วยงานควรมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรเพื่อให้สามารถนำนโยบายที่กำหนดไว้ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย

4. การพัฒนาระบบประชาสัมพันธ์ เนื่องจากความเชื่อที่ว่างานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานของบุคลากรทุกระดับ ดังนั้น ประสิทธิภาพการดำเนินงานจึงขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน โดยเร็วและทั่วถึง ซึ่งจะนำไปสู่การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญยาพร ฉิมพลอย และธิดาพร โตสติ (2547 : บทคัดย่อ) พบว่ามหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณสำหรับจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้บุคลากรได้รับทราบอย่างเพียงพอ

5. การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากการสร้างแรงจูงใจในการทำงานจะเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเกิดความมุ่งมั่นต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ พงศ์วัช วิวังสุ (2546 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่

เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากร ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรทุกระดับในหน่วยงานเป็นประจำทุกปีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

1.2 ควรมีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้นและทั่วถึงบุคลากรทุกระดับ เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน เฟสบุ๊ก ไลน์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือเวียน แผ่นพับ จดหมายข่าว ตลอดจน

จนประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายของหน่วยงาน เป็นต้น

1.3 ควรกำหนดให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

### 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับผลของการนำแนวทางการแก้ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาระบบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

2.2 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการพัฒนาระบบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้ข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษานำร่องเพื่อพัฒนารูปแบบที่ต้องการ ตลอดจนการประเมินผลกระทบการใช้รูปแบบการพัฒนาระบบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- จินตนา สระทองขาว. (2554). ปัจจัยองค์การในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ถิรนนท์ ปาลี. (2553). การประเมินคุณภาพระบบการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญยาพร นิมพลอย และธิดาพร โตสติ. (2547). การศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ : รายงานผลการวิจัยสถาบัน สำนักวิจัยสถาบันและประเมินผล มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พงษ์รัช วิวังสุ. (2546). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภาวนา กิตติวิมลชัย, คมสัน พันธุ์ชัยเพชร, ชมพร สนธิเปรม, พรณิ ศักดิ์ทัศน์ และภัทรวดี พลไพสรวรพ. (2551). รายงานการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- เยาวลักษณ์ แกร์ข้าว. (2549). การประเมินผลโครงการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้า  
อิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัชรพร ศิรเทพประไพ. (2550). การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาระบบบริหาร  
คุณภาพทั่วทั้งองค์กรของเหมืองแม่เมาะ. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
อุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม. (2556). คู่มือประกันคุณภาพการศึกษาปีการศึกษา 2556. นครพนม:  
มหาวิทยาลัยนครพนม.
- ศิริขวัญ ยิ่งเจริญ. (2553). สภาพและปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุติพร ฉันทเฉลิมพงศ์. (2555, กันยายน-ธันวาคม). การรับรู้และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน  
ของบุคลากรสังกัดหน่วยงานคณะ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี. วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี.  
9(2) : 53-60.
- อรนันท์ หาญยุทธ. (2557, พฤษภาคม-สิงหาคม). การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร  
มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย. วารสารพยาบาลทหารบก. 15(2) : 280-288.