

**การศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ
ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา**

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง :

การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์

**Need Assessment for Development of Information Management
Competencies of Academic Supporting Personnel Responsible for
Quality Assurance at Rajamangala Universities of Technology
in the Central Region: A Complete Need Assessment**

ปิยวรรณ สนธิโสภณพันธุ์^{1*} ทวีภา ตั้งประภา² และ องอาจ นัยพัฒน์³

Piyawan Sandhisomabandhu^{1*} Taviga Tungprapa² and Ong-art Naiyapatana³

(Received: April 15, 2020 ; Revised: May 22, 2020 ; Accepted: May 25, 2020)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินและจัดลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา 2) วิเคราะห์สาเหตุที่ก่อให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ และ 3) ศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ การศึกษาเป็นการประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ (complete need assessment) วิธีดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ (mix method research) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลระยะที่ 1 คือ แบบสอบถามสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง จำนวน 92 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

¹ นิสิตปริญญาเอก สาขาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

³ รองศาสตราจารย์ ภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

¹ Doctoral degree student in Research and Development on Human Potentials Program, Faculty of Education, Srinakharinwirot University

² Assistant Professor, Department of Educational Measurement and Research, Faculty of Education, Srinakharinwirot University

³ Associate Professor, Department of Educational Measurement and Research, Faculty of Education, Srinakharinwirot University

*Corresponding Author E-mail: piyawan_2313@hotmail.com

ระยะที่ 2 คือ แบบสัมภาษณ์หาสาเหตุความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ เลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบมีจุดมุ่งหมายตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ จำนวนทั้งสิ้น 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลระยะที่ 3 คือ แบบสัมภาษณ์แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ เลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบมีจุดมุ่งหมายตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ จำนวนทั้งสิ้น 3 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ระยะที่ 2 และระยะที่ 3 ดำเนินการโดยตรวจสอบเนื้อหาเพื่อค้นหาข้อความสำคัญ (significant statement) จากนั้นนำมาจัดกลุ่มข้อมูล (categories) เพื่อหาความเชื่อมโยงระหว่างข้อมูล แล้วนำมาสรุปเป็นประเด็นข้อค้นพบ (themes) โดยผลการวิจัย พบว่า

1. ผลการประเมินและจัดลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศในภาพรวม พบว่า สมรรถนะที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุดคือความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ รองลงมาคือทักษะในการจัดการสารสนเทศ และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ

2. สาเหตุหลักที่ก่อให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาขาดความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ และทักษะในการจัดการสารสนเทศ สาเหตุรอง คือ ผู้บริหารให้ความสำคัญกับผลลัพธ์การประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

3. แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ คือ การจัดกระบวนการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติที่มุ่งเน้นการสร้างพลังและบรรยากาศการเรียนรู้แบบกลุ่ม การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การตั้งคำถาม เชิงบวก และการให้อิสระในการตัดสินใจเลือกแนวทางที่เหมาะสมด้วยตนเอง

คำสำคัญ สมรรถนะการจัดการสารสนเทศ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์

Abstract

The objectives of this study were to 1) evaluate and prioritize the needs for development of information management competencies of academic supporting personnel responsible for educational quality assurance, 2) analyze the causes of the needs for development of information management competencies, and 3) study the guidelines for development of information management competencies. The study was a complete need assessment conducted with a mixed-method research methodology. The instrument used for data collection in Phase 1 was an information management competency questionnaire. The sample consisted of 92 academic supporting personnel responsible for educational quality assurance at Rajamangala Universities of Technology in the central region, obtained through stratified random sampling. The data were analyzed by using the mean, standard deviation, and an analysis using the revised needs assessment index. In Phase 2, an interview form was used to

find the causes of needs for development of information management competencies. Ten key informants were selected in accordance with the specified qualifications. The tool used for data collection in Phase 3 was an interview form for guidelines for information management competency development. Three key informants were selected in accordance with the specified qualifications. Qualitative data analysis for Phase 2 and Phase 3 were conducted by checking the content for the significant statement, then the data were categorized to find the connection between the data and were summarized as themes. The findings were as follows:

1. The overall results of evaluating and prioritizing the needs for development of information management competencies showed that the most needed competency was information management knowledge, followed by skills in information management and attitude towards information management.

2. The main cause of the need for development of information management competencies was that the academic supporting personnel responsible for educational quality assurance lacked knowledge of information management and information management skills. The secondary reason was that executives focused on the result of educational quality assurance rather than the development of academic supporting personnel's competencies necessary for their work.

3. The guidelines for development of information management competencies comprised organizing learning processes through practices that focus on empowerment and group learning atmosphere, exchanging of experiences, positive question forming and freedom of appropriate decision making for oneself.

Keywords: information management competency, academic supporting personnel responsible for quality assurance, complete need assessment

บทนำ

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการหรือกลไกที่มีการดำเนินการเพื่อให้เกิดคุณภาพของการจัดการศึกษาที่ได้มาตรฐานอย่างเป็นระบบ โดยนับตั้งแต่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มีผลบังคับใช้ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งเมื่อปี พ.ศ.2557 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558) ต่อมากระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศใช้มาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ.2561 และกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาให้ความสำคัญในการผลิตกำลังคนให้มี “คุณลักษณะของคนไทย 4.0” ที่สามารถสร้างความ “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ให้กับ

ประเทศ อันเป็นผลจากการที่ประเทศไทยมีนโยบายขับเคลื่อน “ไทยแลนด์ 4.0” และการปฏิรูปและพัฒนา มหาวิทยาลัยให้เป็น “มหาวิทยาลัย 4.0” จึงเป็นเหตุปัจจัยสำคัญให้สถาบันอุดมศึกษามุ่งเน้นการสร้าง ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าเพื่อนำไปสู่การพัฒนาประเทศ แต่ด้วย “วิกฤติ” อุดมศึกษาที่มีผู้เรียนลดน้อยถอยลง ส่งผลให้การสร้างโอกาสทางการแข่งขันกลายเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ทุกสถาบันต้องดำเนินการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เปลี่ยนสถานะจาก สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลเดิมและมีการรวมกลุ่มวิทยาเขต 30 แห่ง ปรับเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคล 9 แห่ง ตั้งแต่ปี พ.ศ.2548 (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2560) มีวิทยาเขตครอบคลุม ทั่วทุกภาคของประเทศตั้งแต่เหนือจรดใต้ ส่งผลให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมีวิทยาเขตในแต่ละภูมิภาค เป็นจำนวนมาก ยกเว้นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง 5 แห่ง ที่มีบริบทแตกต่างออกไป ซึ่งหากเทียบกับภูมิภาคอื่นแล้วจะไม่มีมีการแยกเป็นวิทยาเขตหรือหากมีก็จะแยกเป็นศูนย์และอยู่ในเขตพื้นที่ ใกล้เคียงกัน โดยจากความคล่องตัวในการบริหารจัดการผนวกกับการขับเคลื่อนโมเดลไทยแลนด์ 4.0 จึงถือเป็น “โอกาส” ที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ต้องเร่งสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บัณฑิตและเป็นการยกระดับการประกันคุณภาพสู่ระดับสากล ภายใต้การมีส่วนร่วม ของบุคลากรทุกภาคส่วนที่ต้องสนับสนุนการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับ โดย เมื่อกล่าวถึง “บุคลากร” ย่อมต้องประกอบไปด้วย “บุคลากรสายวิชาการ” และ “บุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ” ที่ต่างมีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการบริหารจัดการศึกษาในมิติของแต่ละคนและแต่ละงาน

“บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา” นับเป็นฟันเฟืองสำคัญ ในการสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยจากการศึกษาถึงภารกิจหลักของงาน ประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า มีภารกิจในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา และ พัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อรองรับการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา แสดงให้เห็น ถึงความจำเป็นของหน่วยงานที่ต้องมีบุคลากรที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพ การศึกษา และต้องเป็นผู้ที่มีสมรรถนะการจัดการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากภารกิจของหน่วยงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และการรายงานผล แทบทุกระบวนการ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาจึงต้องเป็นผู้ที่มี สมรรถนะเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่หลักเป็นอย่างดี ซึ่งเมื่อกล่าวถึง “สมรรถนะ” ย่อมเป็นที่ทราบกันทั่วไปอยู่ แล้วว่าในทุกตำแหน่งงานจะต้องมีการกำหนดสมรรถนะไว้ล่วงหน้า โดยสมรรถนะคือคุณลักษณะและ ความสามารถของบุคคลที่สะท้อนออกมาในรูปแบบของพฤติกรรม และคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมนั้นเป็นผลมา จากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานที่โดดเด่นในองค์กร (David C McClelland, 1973; สำนักงาน ก.พ., 2552) การที่จะพัฒนาสมรรถนะให้บุคลากรมีคุณลักษณะ อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศได้นั้น จึงต้องมุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะเฉพาะตามภารกิจหลักของ หน่วยงาน โดยจากงานวิจัยของกันยปริณ ทองสามสี (2558) ได้ข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้าน การประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาแบบวัดสมรรถนะสำหรับบุคลากรสายงานประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา ของรัฐ พบว่าสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพที่มีค่าน้ำหนักสูงสุดคือสมรรถนะการ

รวบรวมข้อมูลเพื่อวัดผลการดำเนินงานขององค์กร หมายถึงผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพสามารถรวบรวมและตรวจสอบผลการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องตามคำอธิบายตัวบ่งชี้ และเมื่อพบความผิดพลาดของข้อมูลสามารถแก้ไขปัญหได้ด้วยตนเอง รวมถึงสามารถให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาแก่ผู้เกี่ยวข้องได้

การจัดการสารสนเทศเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการองค์กร มีความเชื่อมโยงกันระหว่างกระบวนการจัดการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และสมรรถนะของผู้รับผิดชอบการจัดการสารสนเทศ ภายใต้ “ความต้องการใช้” สารสนเทศของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ด้วยเหตุที่สารสนเทศเป็น “เครื่องมือ” ในการวางแผนและการบริหารงานของผู้บริหาร ประโยชน์ของสารสนเทศจึงขึ้นอยู่กับความต้องการและการประยุกต์ใช้ของผู้ใช้ (Chun Wei Choo, 1995; Brain Detlor, 2010; Petr Doucek, 2015; Daniel Prajogo et al., 2018; วัฒนา นนทชิต และคณะ, 2558) สำหรับใน “วงการศึกษา” การจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ย่อมเป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และการที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง จะยกระดับคุณภาพไปสู่สากลตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้นั้น ย่อมต้องอาศัยทรัพยากรที่หลากหลายและหนึ่งในทรัพยากรที่สำคัญ คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งหากกลุ่มบุคคลดังกล่าวได้รับการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานตามคุณลักษณะเฉพาะของงานแล้ว ย่อม “สะท้อน” ถึงคุณภาพผลการบริหารจัดการศึกษาได้อย่างครบถ้วน ในขณะที่เดียวกันหากสมรรถนะตามสายงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน อาจส่งผลให้ผู้บริหารขาดสารสนเทศเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจหรือกำหนดนโยบายภายใต้สภาพที่เป็นจริงได้ ดังนั้น สมรรถนะการจัดการสารสนเทศจึงถือเป็นอีกหนึ่งสมรรถนะที่ต้องสร้างเสริมให้เกิดขึ้นกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ได้มาซึ่งฐานข้อมูลและสารสนเทศที่ดีและถูกต้องตรงกัน อันจะส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การประกันคุณภาพการศึกษาและการบริหารจัดการองค์กรในภาพรวม

จากความสำคัญและเหตุผลดังกล่าวข้างต้น บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา จึง “จำเป็น” ต้องได้รับการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศให้ตรงตามลักษณะเฉพาะของงาน เพื่อให้สามารถบริหารจัดการงานที่รับผิดชอบและมีผลการปฏิบัติงานที่ดี แต่การที่จะพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในด้านใดด้านหนึ่งควรมีการสำรวจความต้องการหรือปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลสำคัญ อันจะนำไปสู่การวางแผนพัฒนาผลการปฏิบัติงาน และเป็นการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็น (ชูชัย สมितिไกร, 2556) โดยการศึกษาความต้องการจำเป็นนั้นเป็นกระบวนการประเมินเพื่อวิเคราะห์สารสนเทศและจัดลำดับความสำคัญของปัญหา การระบุช่องว่างระหว่างสภาพปัจจุบันกับสภาพที่คาดหวัง เพื่อให้ได้ข้อมูลในการตัดสินใจหรือหาวิธีการแก้ไขปัญหาก็ตรงกับสภาพหรือความต้องการที่แท้จริง (สุวิมล ร่องวานิช, 2548) แต่โดยส่วนใหญ่แล้วการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรมักจะถูกกำหนดโดยผู้บริหารหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบมากกว่าการสำรวจความต้องการจำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน จึงเป็นเหตุให้การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรไม่สอดคล้องกับความต้องการจำเป็น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะค้นหาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้วิธีการ “ประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์” ตามแนวคิดของสุวิมล ร่องวานิช (2548) ซึ่งผลจากการศึกษาจะทำให้ทราบระดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ

สาเหตุของความต้องกรจำเป็น ตลอดจนแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่เหมาะสม เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มีสมรรถนะและคุณลักษณะ เฉพาะตาม “สายงาน” และเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยขับเคลื่อนการยกระดับการประกันคุณภาพการศึกษาของ องค์การต่อไป

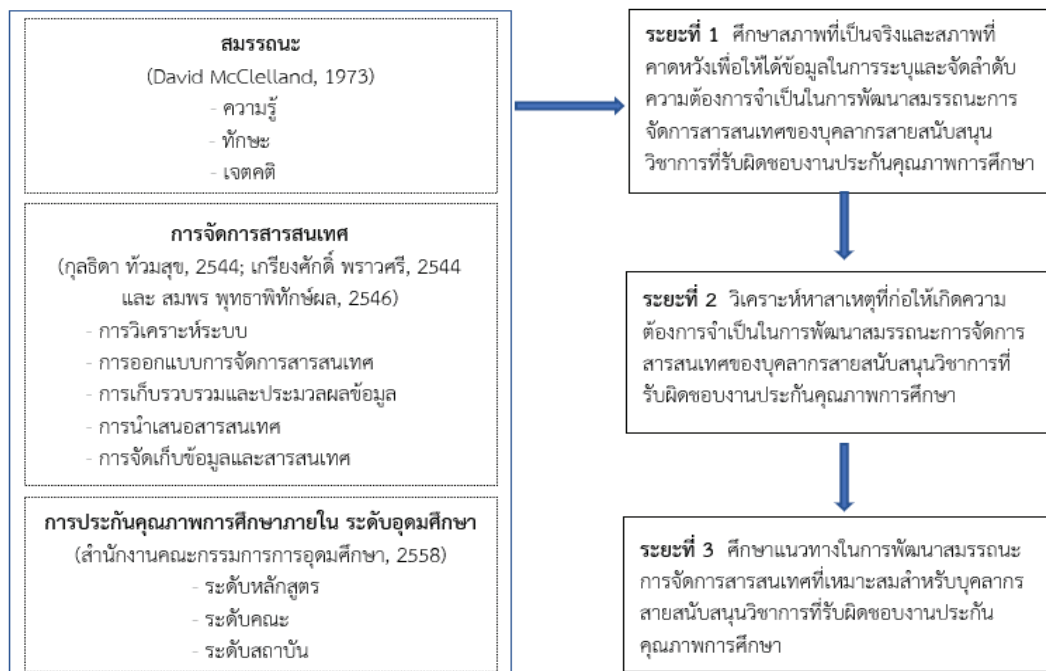
ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อประเมินและจัดลำดับความต้องกรจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา
2. เพื่อวิเคราะห์สาเหตุที่ก่อให้เกิดความต้องกรจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผ่านการพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามหนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย หมายเลขรับรอง SWUEC/E/G-178/2562 ผู้วิจัยจึง ละเว้นการอ้างถึงผู้ให้ข้อมูลหลัก และข้อมูลทั้งหมดของการวิจัยจะนำมาใช้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเท่านั้น

ผู้วิจัยเลือกใช้ “การวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ” (mixed method research) ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อ “เติมเต็มหรือเพิ่มพูน” ความครบถ้วนสมบูรณ์ของ ผลการวิจัย (องอาจ นัยพัฒน์, 2561) การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพ ที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังเพื่อให้ได้ข้อมูลในการระบุและจัดลำดับความต้องกรจำเป็นในการพัฒนา สมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ระยะที่ 2 วิเคราะห์หาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความต้องกรจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา และระยะที่ 3 ศึกษาแนวทางในการ พัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพ1 และมีรายละเอียดการวิจัย ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการศึกษาความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ระยะที่ 1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล (มทร.) ในเขตภาคกลาง ได้แก่ 1) มทร.กรุงเทพ 2) มทร.รัตนโกสินทร์ 3) มทร.สุพรรณภูมิ 4) มทร.พระนคร และ 5) มทร.ธัญบุรี จำนวนทั้งสิ้น 120 คน กำหนดตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (อิทธิพัทธ์ สுவทันพรกุล, 2561) กำหนดขอบเขตของช่วงความเชื่อมั่นที่ 95% และระดับความคลาดเคลื่อนที่ 5% โดยจากการเปิดตาราง พบว่า ขนาดตัวอย่างที่พอเพียงสำหรับการศึกษาความต้องการจำเป็นเท่ากับ 92 คน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดตัวอย่างอีกจำนวน 8 คน เพื่อป้องกันอัตราการขาดหายของตัวอย่าง รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 100 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) ตามสัดส่วนขนาดของกลุ่มประชากรในแต่ละมหาวิทยาลัย

ระยะที่ 2 ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบมีจุดมุ่งหมายตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ จำนวนทั้งสิ้น 10 คน คือ 1) ผู้บริหารที่กำกับดูแลงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ จำนวน 3 คน และ 2) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ที่มีประสบการณ์ทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 7 คน

ระยะที่ 3 ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบมีจุดมุ่งหมายตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ จำนวนทั้งสิ้น 3 คน คือ ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาทรัพยากรบุคคลมาแล้วไม่น้อยกว่า 10 ปี โดยผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพในระยะที่ 2 และระยะที่ 3 จะต้องเป็นผู้ที่มีความสนใจและยินดีที่จะให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัยอย่างลึกซึ้ง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ระยะที่ 1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ แบบตอบสนองรายการคู่ (dual response) มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 53 ข้อ จำแนกตามองค์ประกอบสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ คือ ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ 19 ข้อ ทักษะในการจัดการสารสนเทศ 17 ข้อ และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ 17 ข้อ

ระยะที่ 2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์หาสาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการปรับประเด็นคำถาม โดยแนวคำถามมุ่งเน้นการศึกษาถึงลักษณะงานในหน้าที่อุปสรรคปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน และสาเหตุของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ

ระยะที่ 3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) โดยแนวคำถามมุ่งเน้นการศึกษาถึงแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา

อนึ่ง เนื่องจากการวิจัยระยะที่ 2 และระยะที่ 3 เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ผู้วิจัยจึงได้สร้างแบบสัมภาษณ์โดยกำหนดประเด็นคำถามอย่างคร่าวๆ ไว้ล่วงหน้า หลังจากนั้นผู้วิจัยนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมก่อนนำไปใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะที่ 1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามสมรรถนะการจัดการสารสนเทศไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒไปขอความร่วมมือแต่ละมหาวิทยาลัยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับมาได้จำนวนทั้งสิ้น 92 ฉบับ

ระยะที่ 2 และระยะที่ 3 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งผู้วิจัยประสานโดยตรงไปยังผู้ให้ข้อมูลเป็นรายบุคคลเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ พร้อมกำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการเข้าพบ เมื่อถึงกำหนดนัดหมายผู้วิจัยขออนุญาตจุดบันทึกและบันทึกเสียงก่อนเริ่มเข้าสู่กระบวนการสัมภาษณ์ ใช้เวลาสัมภาษณ์ประมาณ 30 นาทีต่อคน ในระหว่างสัมภาษณ์มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเป็นระยะ และเมื่อสัมภาษณ์ในแต่ละประเด็นเสร็จสิ้นมีการสะท้อนผลและทวนซ้ำประเด็นที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ระยะที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ทำการวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวัง แล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย หลังจากนั้นหาผลต่างและเรียงลำดับความความต้องการจำเป็นจากมากไปหาน้อย โดยคำนวณ

ดัชนีเรียงลำดับตามความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง (Modified Priority Need Index : $PNI_{modified}$) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดให้ข้อที่มีค่า $PNI_{modified}$ มากกว่า 0.30 แสดงว่ามีความต้องการจำเป็นและให้สำคัญก่อน

ระยะที่ 2 และระยะที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ดำเนินการโดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปทำการตรวจสอบเพื่อค้นหาข้อความสำคัญ (Significant Statement) จากนั้นนำมาจัดกลุ่มข้อมูล (Categories) เพื่อหาความเชื่อมโยงระหว่างข้อมูล แล้วนำมาสรุปเป็นประเด็นข้อค้นพบ (Themes) ตลอดจนหาจุดเน้นที่โดดเด่นและมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา

ผลการวิจัย

1. ผลการประเมินและจัดลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

ตาราง 1 การเปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวม

สมรรถนะการจัดการสารสนเทศ	สภาพที่เป็นจริง			สภาพที่คาดหวัง			PNI _{modified}	อันดับ
	M	S	แปลผล	M	S	แปลผล		
ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ								
1. การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	3.62	0.71	มาก	4.82	0.43	มากที่สุด	0.33	5
2. การออกแบบการจัดการสารสนเทศ	3.36	0.72	ปานกลาง	4.64	0.61	มากที่สุด	0.38	1
3. การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล	3.52	0.72	มาก	4.79	0.47	มากที่สุด	0.36	3
4. การนำเสนอสารสนเทศ	3.31	0.73	ปานกลาง	4.56	0.59	มากที่สุด	0.38	1
5. การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ	3.36	0.75	ปานกลาง	4.57	0.64	มากที่สุด	0.36	3
รวมทั้งหมด	3.45	0.73	ปานกลาง	4.70	0.55	มากที่สุด	0.36	1
ทักษะในการจัดการสารสนเทศ								
1. การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	3.48	0.74	ปานกลาง	4.58	0.63	มากที่สุด	0.32	4
2. การออกแบบการจัดการสารสนเทศ	3.26	0.72	ปานกลาง	4.44	0.73	มาก	0.36	2
3. การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล	3.24	0.70	ปานกลาง	4.46	0.74	มาก	0.38	1
4. การนำเสนอสารสนเทศ	3.36	0.76	ปานกลาง	4.47	0.67	มาก	0.33	3
5. การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ	3.43	0.74	ปานกลาง	4.49	0.67	มาก	0.31	5
รวมทั้งหมด	3.35	0.74	ปานกลาง	4.49	0.69	มาก	0.34	2
เจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ								
1. การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	3.52	0.72	มาก	4.57	0.68	มากที่สุด	0.30	4
2. การออกแบบการจัดการสารสนเทศ	3.47	0.75	ปานกลาง	4.60	0.59	มากที่สุด	0.32	1
3. การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล	3.69	0.75	มาก	4.88	0.36	มากที่สุด	0.32	1

ตาราง 1 (ต่อ)

สมรรถนะการจัดการสารสนเทศ	สภาพที่เป็นจริง			สภาพที่คาดหวัง			PNI _{modified}	อันดับ
	M	S	แปลผล	M	S	แปลผล		
4. การนำเสนอสารสนเทศ	3.73	0.66	มาก	4.92	0.30	มากที่สุด	0.32	1
5. การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ	3.84	0.71	มาก	4.96	0.20	มากที่สุด	0.29	5
รวมทั้งหมด	3.66	0.73	มาก	4.80	0.48	มากที่สุด	0.31	3

ผลการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศในภาพรวมจากตาราง 1 พบว่า สมรรถนะที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุดคือความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ (PNI_{modified} = 0.36) รองลงมาคือทักษะในการจัดการสารสนเทศ (PNI_{modified} = 0.34) และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ (PNI_{modified} = 0.31) ตามลำดับ สำหรับผลการวิเคราะห์สภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการพัฒนาสมรรถนะจัดการสารสนเทศ จำแนกตามกระบวนการจัดการสารสนเทศ พบว่า การออกแบบการจัดการสารสนเทศ การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล และการนำเสนอสารสนเทศ จัดอยู่ใน 3 อันดับแรกของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ โดยมีผลการวิเคราะห์รายด้านตามองค์ประกอบของสมรรถนะ ดังนี้

ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ : บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มีความต้องการจำเป็นในการออกแบบการจัดการสารสนเทศและการนำเสนอสารสนเทศมากที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น (PNI_{modified} = 0.38) รองลงมาคือการเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล (PNI_{modified} = 0.36) การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ (PNI_{modified} = 0.36) และการวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (PNI_{modified} = 0.33)

ทักษะในการจัดการสารสนเทศ : บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มีความต้องการจำเป็นในการเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลมากที่สุด (PNI_{modified} = 0.38) รองลงมาคือการออกแบบการจัดการสารสนเทศ (PNI_{modified} = 0.36) การนำเสนอสารสนเทศ (PNI_{modified} = 0.33) การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (PNI_{modified} = 0.32) และการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ (PNI_{modified} = 0.31)

เจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ : บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มีความต้องการจำเป็นในการออกแบบการจัดการสารสนเทศ การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล และการนำเสนอสารสนเทศมากที่สุดเท่ากัน 3 ประเด็น (PNI_{modified} = 0.32) รองลงมาคือการวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (PNI_{modified} = 0.30) และการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ (PNI_{modified} = 0.29)

2. สาเหตุที่ก่อให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า ทั้งผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามีความเห็นสอดคล้องกันว่าสมรรถนะการจัดการสารสนเทศเป็น “สมรรถนะหลักเฉพาะ” ที่จำเป็นในงานประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ดังกล่าวจึงควรได้รับการพัฒนาความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ทักษะในการจัดการสารสนเทศ และ

ความรู้อย่อมเป็นไปได้ยากที่จะเกิดทักษะในการปฏิบัติงาน แต่ในขณะเดียวกันหากเจตคติไม่ดีก็จะไม่เห็นคุณค่าของงานที่ทำ และยากที่จะเกิดการพัฒนาหรือเรียนรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้เช่นกัน ผู้ให้ข้อมูลจึงจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาเจตคติเป็นลำดับแรกตามด้วยการพัฒนาความรู้และทักษะ พร้อมทั้งได้เสนอแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะที่เห็นผลลัพท์อย่างยั่งยืน คือ “การจัดกระบวนการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ” ที่มุ่งเน้นการสร้างพลังและบรรยากาศการเรียนรู้แบบกลุ่ม การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการตั้งคำถามเชิงบวก รวมทั้งการให้ผู้รับการพัฒนารู้สึกเชื่อมโยงองค์ความรู้เก่าและองค์ความรู้ใหม่เข้าด้วยกัน เพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ในการปฏิบัติงานตลอดจนการให้อิสระในการตัดสินใจเลือกแนวทางที่เหมาะสมด้วยตนเอง เพื่อก่อให้เกิด “ทักษะ” ในการปฏิบัติงานที่แท้จริง ซึ่งถือเป็น “หัวใจ” ของการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน สำหรับรูปแบบการพัฒนาที่ผู้ให้ข้อมูลนิยมใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล คือ การพัฒนาตามทฤษฎี 70 : 20 : 10 ซึ่งแบ่งสัดส่วนเป็นการฝึกปฏิบัติการผสมผสานกับการโค้ชและการเอื้ออำนวยให้เกิดการเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติ 70% การแนะนำหรือช่วยติดตามดูแลงานที่ได้รับมอบหมายตามกระบวนการที่เลี้ยง 20% และการเพิ่มพูนหรือเสริมสร้างองค์ความรู้ด้วยกระบวนการฝึกอบรม 10% นอกจากนั้นยังมีความเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกันว่าการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพ ควรต้องดำเนินการพัฒนาทั้งด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ “ควบคู่” กันไปอย่าง “กลมกลืน” โดยไม่แยกส่วนออกจากกัน ดังตัวอย่างคำกล่าวที่ว่า

“การพัฒนาสมรรถนะที่ดีจะต้องดำเนินการสอดประสานกันไปทั้งการให้ความรู้ การฝึกทักษะ และการปรับความคิดหรือความเชื่อที่ส่งผลต่อพฤติกรรม โดยการพัฒนาสมรรถนะจำเป็นต้องเน้นเรื่องทักษะด้านอารมณ์ (soft skill) เป็นหลัก เพราะหากมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานก็จะเกิดความร่วมมือในการเรียนรู้และสามารถดึงศักยภาพออกมาใช้อย่างเต็มที่ด้วยตนเอง”

Facilitator 1

“การพัฒนาสมรรถนะในปัจจุบันต้องเน้นให้เกิดทักษะในการปฏิบัติงานด้วย เพราะหากมีองค์ความรู้แต่ไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ก็ไม่เกิดประโยชน์ องค์กรจึงต้องมุ่งเน้นการจัดกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติและการตั้งคำถาม เพื่อกระตุ้นให้เกิดบรรยากาศของการเรียนรู้และการคิดเชิงสร้างสรรค์มากขึ้น”

Facilitator 2

“ความรู้เป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้ ทักษะเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นได้ ไม่มีขอบเขตจำกัดและไม่มีที่สิ้นสุด แต่เจตคติเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในตัวบุคคลมาตั้งแต่เกิด เป็นแหล่งที่มาของพฤติกรรมและเปลี่ยนแปลงได้ยากมาก ดังนั้น การที่จะพัฒนาสมรรถนะให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง จึงต้องใช้กระบวนการที่สามารถปรับกรอบความคิดและสามารถทำให้บุคคลนั้นๆ ดึงศักยภาพที่แฝงเร้นอยู่ภายในออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ผสานไปพร้อมกับการให้ความรู้และการฝึกทักษะปฏิบัติการในศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง”

Coach 1

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการประเมินและจัดลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกออกเป็น 3 ด้าน โดยสมรรถนะที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุดคือความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ รองลงมาคือทักษะในการจัดการสารสนเทศ และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ

2. สาเหตุที่ก่อให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา สามารถสรุปออกเป็น 2 สาเหตุ ดังนี้

2.1 สาเหตุหลักเกิดจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาขาดความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศและทักษะในการจัดการสารสนเทศ โดยส่วนใหญ่จะได้รับการพัฒนาเฉพาะความรู้เกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

2.2 สาเหตุรองเกิดจากผู้บริหารให้ความสำคัญกับผลลัพธ์การประกันคุณภาพศึกษามากกว่าการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา จึงทำให้การพัฒนาสมรรถนะยังไม่เป็นไปตามความต้องการจำเป็นที่แท้จริงของบุคลากร

3. แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา สามารถสรุปออกเป็น 2 แนวทาง ดังนี้

3.1 แนวทางในการพัฒนาความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศและทักษะในการจัดการสารสนเทศ คือ การฝึกอบรม การจัดกระบวนการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ

3.2 แนวทางในการพัฒนาเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ ได้แก่ การตั้งคำถามเชิงบวก การเอื้ออำนวยให้เกิดอิสระในการตัดสินใจเลือกแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมด้วยตนเอง โดยเป็นการพัฒนาสมรรถนะทั้งด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ ควบคู่ไปพร้อมกัน

อภิปรายผล

1. ผลการประเมินและจัดลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย และสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามีเจตคติที่ดีต่อการจัดการสารสนเทศ และเห็นว่าเป็นเรื่องที่ต้อง “ไฝหาความรู้และฝึกฝนทักษะประสบการณ์” ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้สร้างความตระหนักถึงความสำคัญและจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีต่อสถาบันการศึกษามาอย่างต่อเนื่องเป็นเวลามากกว่า 10 ปี จึงส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาตระหนักถึงความสำคัญและมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพตามสายงานให้ดียิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าแม้จะมีเจตคติที่ดีต่อการจัดการสารสนเทศ แต่ก็ไม่สามารถยืนยันได้ว่าจะทำให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามีความรู้และทักษะเพิ่มมากขึ้นเองได้โดยปราศจากการพัฒนาขององค์กร โดยเมื่อพิจารณาในอีกมิติจากผลการวิจัยของอาวุธ รื่นภาคพจน์ (2553) ที่ทำการศึกษาความรู้

ทักษะ และทัศนคติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการสารสนเทศเพื่อการวางแผน : กรณีศึกษา อำเภอมือ จังหวัดขอนแก่น พบว่าสมรรถนะที่เป็นประเด็นปัญหาคือทักษะการจัดการสารสนเทศ สะท้อนให้เห็นว่าแต่ละกลุ่มบุคคลย่อมมีความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะที่แตกต่างกันออกไป นอกจากนั้นผู้วิจัยได้ข้อค้นพบอีกประเด็นที่น่าสนใจ คือ กระบวนการจัดการสารสนเทศที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาต้องการพัฒนาทุกด้านเป็น 3 อันดับแรก คือ 1) การออกแบบการจัดการสารสนเทศ 2) การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล และ 3) การนำเสนอสารสนเทศ อาจด้วยเหตุเพราะเป็นกระบวนการให้ได้มาซึ่งข้อมูลและสารสนเทศที่สามารถ “สะท้อนผลลัพธ์” ได้ตรงตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของสร้อยขวัญ เสมอพิทักษ์ และภรณ์ ศิริโชติ (2553) ที่พบว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นกระบวนการแรกและเป็นปัญหามากที่สุดในการจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพของคณะวิชา เชื่อมโยงกับพรชวุฒิ จูโพธิ์แก้ว (2559) ที่ชี้ให้เห็นว่ากระบวนการจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศสนับสนุนระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์มาตรฐานคุณภาพ 2) การออกแบบการเก็บข้อมูล 3) การนำเสนอสารสนเทศ 4) การวิเคราะห์สารสนเทศ และ 5) การส่งต่อสารสนเทศ และสัมพันธ์กับงานวิจัยของอรุมา ชันธพาลี (2560) ที่พบว่าแนวทางการจัดระบบสารสนเทศที่มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ คือ 1) การเก็บรวบรวมข้อมูล 2) การตรวจสอบข้อมูล 3) การประมวลผลข้อมูล 4) การนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศ และ 5) การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ โดยที่กล่าวมาข้างต้นล้วนให้ความสำคัญกับกระบวนการจัดการสารสนเทศ แสดงให้เห็นว่าการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการประกันคุณภาพ และจะไม่สามารถทำได้อย่างถูกต้องหากปราศจากสารสนเทศที่เป็นจริงและถูกต้องตรงกันทุกระดับ แต่การจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพย่อมเกิดขึ้นไม่ได้หากผู้รับผิดชอบโดยตรงขาดสมรรถนะที่พึงมี ซึ่งถึงแม้ความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะเป็นเรื่องของปัจเจกบุคคลและมีการให้คำนำหน้ที่แตกต่างกันออกไป แต่ทุกองค์กรก็สามารถพัฒนาสมรรถนะตามสายงานวิชาชีพให้กับบุคลากรได้ ดังแนวคิดของณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) ที่กล่าวไว้ว่าสมรรถนะประจำตำแหน่งงานจะช่วยส่งเสริมให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในตำแหน่งได้สูงกว่ามาตรฐานและก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

2. จากผลการวิจัยที่ได้ข้อค้นพบ “สาเหตุ” ที่ก่อให้เกิดความต้องการจำเป็น พบว่า “สาเหตุหลัก” เกิดจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา “ขาด” สมรรถนะทั้งความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศและทักษะในการจัดการสารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการที่สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่มีการกำหนดสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งให้ตรงตามลักษณะงาน อีกทั้งยังไม่มีการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการสารสนเทศให้กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะ ส่วน “สาเหตุรอง” เกิดจากผู้บริหารส่วนใหญ่ต่างมุ่งเน้นผลลัพธ์ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา “มากกว่า” การพัฒนาผลการปฏิบัติงานและการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับ “พื้นเพื่อง” ของการประกันคุณภาพการศึกษาเท่าที่ควรเป็น อาจเป็นเพราะผู้บริหารขององค์กรยัง “ไม่มี” แผนนโยบายหรือแผนการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2558) ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนว่าระบบ

สารสนเทศที่ดีและมีประสิทธิภาพเป็น “ปัจจัยสำคัญยิ่ง” ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพ และส่งผลต่อคุณภาพในทุกขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบประเมิน ตลอดจนถึงการปรับปรุงและพัฒนา โดยสาเหตุทั้งสองประการสอดคล้องกับงานวิจัยของภาวิณี แสนขมน์ และ น้ำทิพย์ วิภาวิน (2561) ที่ได้สังเคราะห์งานวิจัยด้านการจัดการสารสนเทศองค์กรของประเทศไทยที่ตีพิมพ์ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2545-พ.ศ.2558 ปัญหาที่พบจากการวิจัย คือ 1) สารสนเทศในองค์กรไม่เป็นปัจจุบันและโดยมาก จัดเก็บอยู่ในรูปแบบเอกสาร ทำให้ยากต่อการเรียกใช้งานและไม่สามารถตอบสนองความต้องการและการ ตัดสินใจของผู้เกี่ยวข้อง 2) กระบวนการจัดการสารสนเทศในองค์กรยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ เพราะขาด แผนปฏิบัติงานและไม่มีกำหนดรูปแบบการจัดการสารสนเทศที่ชัดเจน และ 3) ผู้รับผิดชอบงานการจัดการ สารสนเทศไม่มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะความชำนาญในงานที่ทำ จึงส่งผลให้การจัดการสารสนเทศขาด ประสิทธิภาพ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการสารสนเทศมากที่สุด คือ การกำหนดนโยบายและแผนงานที่ ชัดเจนเพื่อให้เกิดแนวทางการจัดการสารสนเทศในองค์กรให้เป็นรูปธรรม ซึ่งผู้บริหารต้องตระหนักและให้ ความสำคัญต่อการจัดการสารสนเทศในองค์กร และผู้ปฏิบัติงานควรเป็นผู้มีความรู้และทักษะในการจัดการ สารสนเทศ เป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของบัณฑิตพงศ์ ท้าวทุมมา และคณะ (2560) ที่พบว่าปัญหา สำคัญที่สุดของการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนช่องฟ้าซินเชิงวาณิชบารุง จังหวัดเชียงใหม่ คือ ผู้รับผิดชอบขาดความเข้าใจและไม่ชัดเจนในเรื่องการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการประกัน คุณภาพการศึกษา ในขณะที่งานวิจัยของบุญชัย บุญโสภณ และสุวัฒน์ เงินฉ่ำ (2559) ได้ระบุไว้ว่า 1 ใน 3 ยุทธศาสตร์การจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การพัฒนาบุคลากรสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เนื่องจากบุคลากรยังขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องสารสนเทศและการประกันคุณภาพภายในอย่างแท้จริง โดยจากข้อค้นพบที่ได้ผู้วิจัยเห็นว่า หากผู้บริหารยังให้ค่าน้ำหนักในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศให้กับบุคลากรบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา “น้อยกว่า” การมุ่งเน้นผลลัพธ์การประกันคุณภาพการศึกษา ย่อมเป็นเรื่องยากที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาจะเกิดสมรรถนะ เฉพาะที่สำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติงานได้

3. จากผลการวิจัยที่ได้ข้อค้นพบว่า “แนวทางในการพัฒนา” ที่เหมาะสมและสามารถก่อให้เกิดการ พัฒนาสมรรถนะอย่างยั่งยืนได้ คือ “การจัดกระบวนการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติที่มุ่งเน้นการสร้างพลังและ บรรยากาศในการเรียนรู้ โดยควรจัดให้มีกระบวนการพัฒนาเจตคติเป็นลำดับแรก ตามด้วยการพัฒนาความรู้ และทักษะ” ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้ข้อมูลสังสมแนวคิดตามประสบการณ์และผลลัพธ์ที่สะท้อนผ่าน ผลิตรายการที่เกิดจากผลการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในแต่ละองค์กรมาเป็นเวลายาวนาน อีกทั้งผู้ให้ข้อมูล มีความเห็นสอดคล้องกันว่าการพัฒนาสมรรถนะที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการ “เปลี่ยนแปลง” ผลการปฏิบัติงาน ใน “เชิงบวก” ของบุคคล คือ “เจตคติ” สอดคล้องกับแนวคิดของบุญเลิศ กลิ่นรัตน์ (2542) ที่กล่าวถึงความ สำคัญของเจตคติกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า แม้บุคลากรจะมีระดับการพัฒนาความรู้ความสามารถ เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบในระดับสูงเพียงใดก็ตาม แต่หากมี “เจตคติในทางลบ” การปลดปล่อยพลังความรู้ ความสามารถและทักษะประสบการณ์ที่มีอยู่ลดต่ำลง ในทางตรงกันข้ามถ้ามี “เจตคติในทางบวก” แม้จะยัง

ขาดความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ แต่ก็ยังแสดงให้เห็นว่ามีใจพร้อมที่จะพัฒนาตนเองและสามารถยกระดับตนเองได้ไม่ยากนักเป็นไปตามแนวคิดของเดวิด ซี แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland, 1973) ที่กล่าวถึงสมรรถนะผ่าน “โมเดลภูเขา น้ำแข็ง” ไว้ว่าส่วนที่เห็นได้ง่ายและพัฒนาได้ง่ายคือ “ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ” ได้แก่ ความรู้และทักษะของแต่ละบุคคล และส่วนที่มองเห็นได้ยากคือ “ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ” ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายในและบทบาทที่แสดงออก ส่วนที่อยู่ใต้น้ำจะมีสัดส่วนมากกว่าส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ และส่วนที่อยู่ใต้น้ำมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลเป็นอย่างมากและเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยากด้วย โดยผู้ให้ข้อมูลต่างกล่าวถึง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน” ว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการดึงศักยภาพของบุคลากรออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งตนเองและองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิกา บุระวงษ์ และธนอมวรรณ ประเสริฐเจริญสุข (2560) ที่ศึกษาโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลสูงสุดต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คือ “แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน” แสดงให้เห็นว่าหากบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีแล้ว ย่อมจะส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของนิภาพรรณ เจนสันติกุล (2561) ที่ศึกษาสภาพปัญหาด้านบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในภูมิภาคตะวันตก พบว่ามีกระบวนการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนดสำเร็จได้ ด้วยเหตุเพราะบุคลากรบางส่วนขาดการตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงและไม่พร้อมต่อการพัฒนาตนเอง จึงเห็นควรให้มีกลไกการ “เสริมแรง” ทางบวกและทางลบให้กับบุคลากรแต่ละกลุ่ม โดยในส่วนของบุคลากรสายสนับสนุนควรได้รับการพัฒนาทักษะความชำนาญรวมถึงสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน รวมทั้งมีการจัดหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับตำแหน่งงานสัมพันธ์กับงานวิจัยของวีระ อรัญมงคล และรัชฎาธิ์โสภา (2549) ที่ศึกษารูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถานศึกษา กรณีศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่าการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรควรแยกจัดให้เหมาะกับประเภทของบุคลากร โดยบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการควรพัฒนาในรูปแบบการอบรมและระบบการสอนงาน ในขณะที่ภริษา รัตนันต์ (2560) ได้ศึกษาแนวคิดในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน พบว่า “แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์” ได้รับความสนใจและเป็นที่ยอมรับอันดับ 1 ใน 15 ของประเทศไทย โดยเป็นการกำหนดทิศทางขององค์กรเชื่อมโยงและประสานกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ส่วน “แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์แนวสมรรถนะ” ได้รับความสนใจและเป็นที่ยอมรับอันดับ 4 สอดคล้องกับงานวิจัยของสมบัติศิริสรหิรัญ และคณะ (2561) ที่ศึกษาการประยุกต์ใช้ความรู้จากการฝึกอบรมและสมรรถนะในการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ พบว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรโดยเป็นการเพิ่มสมรรถนะในการทำงานทั้งด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และความรับผิดชอบต่างๆ ที่บุคคลพึงมีต่อหน่วยงาน ทั้งนี้ นอกเหนือจากแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะด้วยกระบวนการฝึกอบรมแล้ว ผู้ให้ข้อมูลยังได้เสนอแนวทาง “การจัดกระบวนการเรียนรู้” ผสมกับ “การโค้ช” เนื่องจากเป็นรูปแบบการพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นให้เกิดการประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถ ภายใต้การมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานเชื่อมโยงกับแนวคิดของสุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2559) ที่เห็นว่าการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรเป็นเรื่องที่ต่อเนื่องกัน

โดยการฝึกอบรมเป็นการนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลทางตรงคือการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลทางอ้อมคือการมีทัศนคติและความผูกพันที่จะปฏิบัติงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยที่พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มีความต้องการจำเป็นสูงสุดในการพัฒนาความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ดังนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบ การประกันคุณภาพการศึกษาหรือการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ระดับสถาบัน ควรมีการพัฒนาหลักสูตรเฉพาะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกัน คุณภาพการศึกษาเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการจำเป็นของบุคลากรและสอดคล้องกับคุณลักษณะเฉพาะที่ สำคัญตามสายงานวิชาชีพ โดยมุ่งเน้นให้เกิดความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ทักษะในการจัดการสารสนเทศ และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ ควบคู่กันไป

1.2 ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากเป็นกลุ่มบุคคลที่มีบทบาท สำคัญต่อการเอื้ออำนวยให้การประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยควรกำหนด นโยบายและแผนงานในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศให้กับบุคลากรอย่างชัดเจน มีการถ่ายทอด นโยบายและแผนงานลงสู่การปฏิบัติ มีการมอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีการสนับสนุนการดำเนินการและ งบประมาณ ตลอดจนมีการกำกับติดตามผลการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรอย่าง ต่อเนื่อง

1.3 หน่วยงานที่รับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษาหรือการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ระดับ สถาบัน ควรมีการออกแบบหลักสูตรที่บูรณาการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่สามารถ สร้างการเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะ และแรงจูงใจที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา และ เพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาสมรรถนะที่อาจเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการจัดการสารสนเทศและสอดคล้องกับ ลักษณะงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา อาทิ สมรรถนะด้าน การคิดวิเคราะห์ สมรรถนะด้านการจัดการอย่างเป็นระบบ และสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2 ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

2.3 ควรนำข้อค้นพบที่ได้จากงานวิจัยไปใช้ในการสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการจัดการ สารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นผู้มีความรู้

ด้านการจัดการสารสนเทศ ทักษะในการจัดการสารสนเทศ และเจตคติที่ดีต่อการจัดการสารสนเทศ อันจะนำไปสู่การเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีสมรรถนะเหมาะสมและตรงตามคุณลักษณะเฉพาะของงาน

เอกสารอ้างอิง

- กันยปรีณ ทองสามสี. (2558). *การพัฒนาแบบวัดสมรรถนะสำหรับบุคลากรสายงานประกันคุณภาพ ในสถาบันอุดมศึกษา*. วารสารพฤติกรรมศาสตร์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีที่ 21 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม 2558).
- กรรณิกา บุรุษวงษ์ และถนอมวรรณ ประเสริฐเจริญสุข. (2560). โมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุ สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารศึกษาศาสตร์ ฉบับวิจัยบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 11(3), 1-12.
- ชูชัย สมธิไกร. (2556). *การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร*. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). *มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- นิภาพรรณ เจนสันติกุล. (2561). สภาพปัญหาด้านบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในภูมิภาคตะวันตก. *วารสารวิชาการเซาธ์อีสท์บางกอก*, 4(1), 1-14
- บัณฑิตพงศ์ ท้าวทุมมา และคณะ. (2560). การจัดระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียน ช่างฟ้าชินเชิงวณิขบำรุง จังหวัดเชียงใหม่. *Veridian E-Journal ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคม และศิลปะ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 10(3), 2189-2204.
- บุญชัย บุญโสภณ และสุวัฒน์ เงินน้ำ. (2559). ยุทธศาสตร์การจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา สังกัดองค์กรส่วนท้องถิ่น. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย*, 6(3), 111-118.
- บุญเลิศ กลิ่นรัตน์. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. เชียงใหม่: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏ เชียงใหม่.
- พรชฎา จูโพธิ์แก้ว. (2559). การจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา: ข้อเสนอรูปแบบและการประยุกต์ใช้. *วารสารการวัดผลการศึกษา*, 33(94), 22-31.
- ภาวิณี แสนชนม์ และ นันทิพย์ วิภาวิน. (2561). การสังเคราะห์งานวิจัยด้านการจัดการสารสนเทศ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*, 7(1), 23-42.
- ภิราข รัตนันต์. (2560). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัยในองค์กร. *วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 1(1), 21-38.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2560). *ยุทธศาสตร์และแผนการพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 20 ปี พ.ศ.2560-2579*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี: ศูนย์นวัตกรรมการออกแบบและสื่อคอนเวอร์เจนซ์.
- วีระ อรัญมงคล และรัชฎา อธิโสภ. (2549). รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถาบันอุดมศึกษา: กรณีศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม*, 2(1), 70-76.

- วัฒนา นนทชิต. (2558). การจัดการสารสนเทศเพื่อการรับรองมาตรฐานของโรงพยาบาล. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์*, 10(2), 152-166.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557*. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.
- สุภาวดี ชุมทองจันทร์. (2559). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างบูรณาการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- สุวิมล ว่องวานิช. (2548). *การวิจัยการประเมินความต้องการจำเป็น*. พิมพ์ครั้งที่ 3 ฉบับปรับปรุง กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมบุรณ์ ศิริสรธริธัญ และคณะ. (2561). การประยุกต์ใช้ความรู้จากการฝึกอบรมและสมรรถนะในการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์. *Veridian E-Journal ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคม และศิลปะ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 11(1), 2318-2332.
- สร้อยขวัญ เสมอพิทักษ์ และ ภรณ์ ศิริโชติ. (2553). การจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพของคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร. *วารสารสนเทศศาสตร์*, 28(3), 45-56.
- องอาจ นัยพัฒน์. (2561). *การวิจัยสถาบัน : เครื่องมือพัฒนาสถาบันสู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามลดา.
- อรอุมา ชันธพาลี. (2560). *แนวทางการจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1*. วารสารครุศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2560).
- อาวุธ รื่นภาคพจน์. (2553). *ความรู้ ทักษะ และทัศนคติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดการสารสนเทศเพื่อการวางแผน: กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อิทธิพัทธ์ สุทนต์พรกุล. (2561). *การวิจัยทางการศึกษา : แนวคิดและการประยุกต์ใช้*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Brain Detlor. (2010). Information Management. *International Journal of Information Management*.
- Chun Wei Choo. (1995). *Information Management for the Intelligent Organization: Roles and Implication for the Information Professions*. Paper presented at the 1995 Digital Libraries, March 27-28, 1995. Singapore.
- Daniel Projogo., et al. (2018). The relationships between information management, process management and operational performance: Internal and external contexts. *International Journal of Production Economics*.
- David C. McClelland. (1973). *Testing for competence rather than for "intelligence"*. American psychologist.
- Petr Doucek. (2015). The Impact of Information Management. *FAIMA Business & Management Journal*.