

บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2563

**การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ
การศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์**

Staff Potential Development for Internal Quality Assurance
At Nakhon Sawan Rajabhat University

มลิวัลย์ มั่งมี¹

Maliwan Mangmee¹

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของบุคลากรในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ผลจากการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ สภาพปัญหาการดำเนินงาน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักขาดความรู้ ความเข้าใจในเงื่อนไขของมาตรฐานการประกันคุณภาพ, ขาดทักษะการเขียนรายงาน, การจัดเก็บเอกสาร ยังไม่เป็นระบบและการทำงานประกันเป็นภาระเฉพาะผู้รับผิดชอบบางท่าน ไม่นับเป็นภาระงานทำให้ขาดขวัญกำลังใจ

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยเสนอให้ คณะฯ เป็นผู้ดำเนินการจัดหาวิทยากรฝึกอบรมผู้ที่มีประสบการณ์ มีความรู้ความเข้าใจในส่วนเกณฑ์ประกันฯ และการเขียนรายงานด้านการประเมินฯ และสามารถแนะนำให้ความรู้เป็นรูปธรรมได้ ส่วนการจัดเก็บหลักฐาน ใช้ระบบ MIS ของสถาบัน

¹ Educator Officer position Faculty of Humanities and Social Sciences.

บัณฑิตศึกษาปริวรรตน์วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2563

เข้ามาช่วยดำเนินการจัดเก็บหลักฐานอย่างเป็นระบบและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยการเสริมแรงจูงใจให้มีการให้รางวัลหรือมีการประเมินความดีความชอบในการประเมินผลงานประจำปีให้กับผู้รับผิดชอบในการทำงานประกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในพัฒนาศักยภาพบุคลากรการประกันฯ

คำสำคัญ : การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร, สภาพปัญหา,
แนวทางพัฒนาการศักยภาพ

Abstracts

Research Guidelines for developing quality assurance personnel education within the curriculum. Faculty of Humanities and Social Sciences Rajabhat University Nakhon Sawan This is a qualitative research. Its purpose is to study the problem of personnel in the field of quality assurance in education. And to study the development of human potential in the field of quality assurance in education. The course of the Faculty of Humanities and Social Sciences. Nakhon Sawan Rajabhat University

Recommendations Potential Development of internal quality assurance. level courses Faculty of Humanities and Social Sciences Nakhon Sawan Rajabhat University. The delegation proposed to be operated by the faculty of science training who have experience with a deep understanding of the insurance company. And report writing assessment and the ability to have a concrete knowledge. The evidence collected using the MIS system of institutions to help implement a systematic collection of evidence and improve performance. By strengthening the incentives to reward or to assess merit in assessing the annual contributions to those responsible for security work. In order to achieve maximum efficiency in the development of internal quality assurance personnel.

Keyword: Quality Assurance in Education Of course, the problems,
The development potential.

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษาการประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2557)

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ระบบการบริหารการศึกษาที่สร้างความมั่นใจให้แก่สังคม ผู้ปกครอง ผู้จัดการศึกษาและผู้จบการศึกษาว่าการจัดการศึกษาจะมีกระบวนการบริหาร กระบวนการเรียนการสอน ที่ผู้ร่วมงานทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนดำเนินงาน มีจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพระบบ งาน มีการควบคุมคุณภาพการทำงาน เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาที่สังคมต้องการ การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ได้มาตรฐานทำให้เกิดความมั่นใจและเป็นหลักประกันในการเป็นที่ยอมรับของผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม ทั้งนี้ทุกโรงเรียนจะต้องดำเนินการประเมินตนเอง ซึ่งถือว่าเป็นการประเมินภายใน และจะต้องพัฒนาและเฝ้าระวังรักษาคุณภาพ และมาตรฐานของโรงเรียนให้คงไว้อยู่เสมอ (เชวงศักดิ์ เขียวเนิน, 2543)

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จัดเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาแห่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการได้สอดคล้องพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 ซึ่งกำหนดให้สถานศึกษาทุกระดับต้องดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ผู้รับบริการทางการศึกษาไม่ว่าจะเป็นผู้เรียน ผู้ปกครอง หรือผู้ประกอบการเกิดความมั่นใจว่า การดำเนินงานของสถานศึกษามีประสิทธิภาพทำให้สามารถผลิตบัณฑิตออกไปรับใช้สังคมในอนาคต เป็นผลผลิตที่มีคุณภาพตรงตามลักษณะที่พึงประสงค์ตามความต้องการของหน่วยงานหรือผู้ประกอบการ คณะ

บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2563

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีหน้าที่ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ในระดับหลักสูตรและระดับคณะ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ของคู่มือการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา(สกอ.) ซึ่งทางคณะได้มีการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามาอย่างต่อเนื่องและปฏิบัติงานตามเกณฑ์การประกันของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา(สกอ.)

จากการดำเนินงานประกันคุณภาพมาอย่างต่อเนื่อง ได้รับข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการเข้ามาตรวจประเมินในปีที่ผ่านมา มักพบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในด้านเกณฑ์การประเมิน การเรียบเรียงข้อมูลในการเขียนรายงานสั้นเกินไปไม่ชี้แจงกระบวนการ การประเมินกระบวนการและการปรับปรุงกระบวนการ เอกสารหลักฐานไม่ตรงกับข้อมูลอ้างอิงในรายงาน หลักฐานไม่สมบูรณ์ใช้เป็นหลักฐานไม่ได้ ข้อมูลการรายงานไม่ตรงกับที่ปฏิบัติงานจริง

ผู้วิจัยเป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีหน้าที่กำกับติดตาม รวบรวมเอกสารของแต่ละหลักสูตร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพปัญหาของบุคลากรงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาศักยภาพบุคลากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของบุคลากรในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นบุคลากรสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (สายวิชาการ) จำนวน 54 คน และเนื่องจากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวนน้อย ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลกับประชากรทุกคนเป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ปลายเปิด ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในประจำปีการศึกษา 2560 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มีต่อสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในประจำปีการศึกษา 2560 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่ต้องการให้มีการพัฒนางานประกันคุณภาพ โดยผู้ตอบแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำหลักการจัดระเบียบการแจกแจง จัดกลุ่มข้อมูล เพื่อทำการวิเคราะห์และตีความหมาย โดยใช้แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วในตอนต้นเป็นกรอบในการวิเคราะห์เพื่อทราบปัญหาและแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร คณะ

บัณฑิตศึกษาปริวรรตน์วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2563

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบเชิงพรรณนาความ

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงาน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีปัญหาที่คล้าย ๆ กันดังนี้ ขาดความรู้ ความเข้าใจในเงื่อนไขของมาตรฐานการประกันคุณภาพ, ขาดทักษะการเขียนรายงาน, การจัดเก็บเอกสารยังไม่เป็นระบบและการทำงานประกันเป็นภาระเฉพาะผู้รับผิดชอบบางท่าน ไม่นับเป็นผลงานทำให้ขาดขวัญกำลังใจ

2. ผลข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการฝึกอบรมแบบปฏิบัติจริงเพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานงานประกัน พร้อมกันนี้ให้วางแนวทางในการเก็บหลักฐานให้เป็นระบบทั้งส่วนของหลักสูตรและคณะฯ ให้มีความเชื่อมโยงกันไม่เกิดความซ้ำซ้อน และลดภาระหรือสร้างขวัญกำลังใจสำหรับผู้รับผิดชอบงานด้านการประกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ซึ่งผู้วิจัยสามารถให้ข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ความรู้ความเข้าใจและการฝึกทักษะการเขียนรายงานการประเมินตนเอง เสนอให้ทางคณะฯ เป็นผู้ดำเนินการจัดหาวิทยากรฝึกอบรมผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการประเมินฯ และสามารถแนะนำให้ความรู้เป็นรูปธรรมได้

บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2563

2.การจัดเก็บหลักฐาน ใช้ระบบ MIS ของสถาบัน เข้ามาช่วยดำเนินการโดยให้บุคลากรเจ้าของผลงานทั้งวิจัย โครงการ สามารถเก็บข้อมูลโดยบันทึกเข้าระบบ MIS ซึ่งระบบนี้สามารถค้นหา และนำมาประมวลผลเพื่อใช้กับงานประกันได้ และยังบันทึกเป็นประวัติการทำงานของบุคลากรแต่ละท่านด้วย

3.เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยการเสริมแรงจูงใจมีการให้รางวัลหรือมีการประเมินความดีความชอบในการประเมินผลงานประจำปีให้กับผู้รับผิดชอบในการทำงานประกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

2. ควรทำการศึกษาข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

บัณฑิตศึกษาปริวรรตน์วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2563

เอกสารอ้างอิง

- กรมวิชาการ. (2544). **การประกันคุณภาพของสถานศึกษา**. เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าวกรมวิชาการ. (2544). การประกันคุณภาพของสถานศึกษา. เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว
- กิตติศักดิ์ พลอยพาณิชย์เจริญ. (2542). **หลักการควบคุมคุณภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).
- เข้มทอง ศิริแสงเลิศ. (2540). **การวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน**. กรุงเทพมหานคร.
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. (2557). **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**. นครสวรรค์ : ประกันคุณภาพการศึกษาสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ปรีชา เปี่ยมพงศ์สาน. (2535). **วิธีวิทยาศึกษาสังคมไทย : วิธีใหม่แห่งการพัฒนา**. กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมองค์การพัฒนาเอกชนไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2541). **รายงานวิจัยปฏิบัติการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา**. กรุงเทพฯ : สำนักนิเทศและพัฒนามาตรฐานการศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). **คู่มือการประเมินผลภายในสถานศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาการออกแบบระบบประเมินผลภายใน**. กรุงเทพฯ : สถาบันส่งเสริมการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ.