

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา อุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และทัศนคติของบุคลากรต่อแนวทางสร้างแรงจูงใจให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม จากบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดหน่วยงานด้านการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2551 (1 มิถุนายน 2551-31 พฤษภาคม 2552) จำนวน 300 คน โดยแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 300 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนมา 253 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.33 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for the Social Science : SPSS) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย และการวิเคราะห์ผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยอยู่ใน 9 กลุ่มสาขาวิชา ดังนี้ กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มสาขาวิชาศิลปกรรม วิจิตรศิลป์ ประยุกต์ศิลป์ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ กลุ่มสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์

กลุ่มสาขาวิชาบริหาร พาณิชยศาสตร์ การบัญชี การจัดการ การท่องเที่ยวและเศรษฐกิจศาสตร์
กลุ่มสาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชาเกษตรศาสตร์

2. ผลการศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร

การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา แบ่งการศึกษาออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการดำเนินงาน ขั้นตอนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และขั้นตอนการปรับปรุงและพัฒนา ในภาพรวมพบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง 4 ขั้นตอนดังกล่าวในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนในระดับปานกลาง มีส่วนร่วมในการดำเนินงานในระดับมาก มีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงานในระดับปานกลาง และมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาในระดับปานกลาง

3. ผลการศึกษาอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร

อุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา แบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะองค์การ ด้านการบริหารจัดการ และด้านบุคลากร ภาพรวมพบว่า อุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อุปสรรคด้านลักษณะองค์การ อยู่ในระดับมาก อุปสรรคด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง และอุปสรรคด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง

4. ผลการศึกษาทัศนะของบุคลากรต่อแนวทางสร้างแรงจูงใจให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการ ประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร

แนวทางการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา แบ่งการศึกษาออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านสภาพแวดล้อม

ในการทำงาน ด้านผลตอบแทนที่เป็นเงิน ด้านผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน และด้านสวัสดิการ ในภาพรวมพบว่า บุคลากรมีทัศนคติต่อแนวทางสร้างแรงจูงใจให้มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ ในระดับมาก โดยผู้บริหาร/ หน่วยงานควรสร้างแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็น ประการแรก จากนั้นควรสร้างแรงจูงใจด้านสวัสดิการ ด้านผลตอบแทนที่เป็นเงิน ด้านผลตอบแทน ที่ไม่ใช่เงิน และประการสุดท้ายคือแรงจูงใจด้านงานที่ได้รับมอบหมายให้แก่บุคลากร ตามลำดับ

5. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินการประกัน คุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร

ผลการศึกษา พบว่า หน่วยงานหรือบุคลากรฝ่ายที่ทำงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา ควรมีการสื่อสารข้อมูลให้บุคลากรทุกฝ่ายในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนในทิศทางเดียวกัน เน้นให้บุคลากรทุกส่วนได้เห็น ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา และนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานด้านนี้ ให้มากขึ้น ผู้บริหารในระดับคณะวิชา/ หน่วยงาน ควรมีนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ที่ชัดเจน เห็นความสำคัญและร่วมดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการประกันคุณภาพ รวมถึงการ กระตุ้นจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติตามแนวทางประกันคุณภาพของหน่วยงาน

6. ผลการศึกษาการทดสอบหาความสัมพันธ์

การศึกษาค้างนี้ได้นำทดสอบสมมติฐานในการศึกษาไว้ 4 ประเด็น พบว่า

1. สถานภาพทั่วไปของบุคลากรไม่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมในการ ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา หากพิจารณาในส่วนรายละเอียดเชิงลึกจะพบว่า เพศและ กลุ่มสาขาวิชาไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มี ความสัมพันธ์กับทัศนคติของบุคลากรในแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการดำเนินการประกัน คุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. อุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษา มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของบุคลากรในแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการดำเนินการ ประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กับอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา หากพิจารณาในรายละเอียดเชิงลึกพบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรในขั้นตอนการตรวจสอบผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ระดับนโยบาย

1. มหาวิทยาลัยควรมีการสร้างแนวทางการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยควรส่งเสริมการนำเอาระบบวงจรคุณภาพ PDCA ของ ศาสตราจารย์ ดร.เดมิ่ง มาใช้ในทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยอย่างจริงจัง และเน้นกระบวนการมีส่วนร่วม ของทุกภาคส่วนในวงจรคุณภาพ PDCA เป็นวงจรที่ผลักดันให้งานทุกอย่างของมหาวิทยาลัยดำเนินไปอย่างมีคุณภาพ

2. มหาวิทยาลัยควรมีระบบการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านการประกันคุณภาพระหว่างบุคลากรทุกระดับอย่างทั่วถึง และปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานให้เอื้อต่อการร่วมคิดร่วมทำ และการทำงานเป็นทีม

3. มหาวิทยาลัย ควรมีระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน หรือการจัดสรรสิ่งตอบแทนจูงใจสำหรับบุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งในระดับคณะวิชา ภาควิชา สาขาวิชา ศูนย์ สถาบัน สำนัก และหน่วยงานเทียบเท่า เนื่องจากจะเป็นส่วนจูงใจให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น โดยอาจส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมมากขึ้น เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ และเกิดความต้องการเข้ามาร่วมดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นงานที่ท้าทายความสามารถเป็นต้น

ระดับปฏิบัติ

1. ควรจัดหาระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และจัดให้มีการฝึกอบรม การบรรยายทางวิชาการ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง และมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

2. ผู้บริหารที่รับผิดชอบภาระงานด้านประกันคุณภาพของหน่วยงาน ควรมีบทบาทส่งเสริม สนับสนุนและเข้าร่วมดำเนินงาน เช่น ให้คำแนะนำ การดูแลเอาใจใส่ การสื่อสาร เชื่อมโยงข้อมูลจากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติ การสนับสนุนวัสดุ ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน เป็นต้น

3. บุคลากรทุกฝ่ายควรร่วมมือ ร่วมใจกัน ปรับปรุงพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานของตนเองตามภารกิจหลัก โดยมุ่งเน้นให้การประกันคุณภาพการศึกษา หล่อหลอมเข้าไปในกระบวนการปฏิบัติงานประจำ เพื่อสะดวกต่อการจัดเก็บข้อมูล หรือบันทึกหลักฐานการปฏิบัติงานตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. นอกจากมหาวิทยาลัยศิลปากรแล้ว สถาบันการศึกษาของรัฐบาลและเอกชนทุกแห่งก็มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้น หากมีการศึกษาเปรียบเทียบกันระหว่างสถาบัน โดยอาจจะจำแนกตามกลุ่ม หรือประเภทของสถาบัน และนำมาเปรียบเทียบกันก็จะทำให้เห็นภาพการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษาในประเทศไทย

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาทัศนะของบุคลากรที่มีต่อแนวทางสร้างแรงจูงใจให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งอาจจะยังไม่ครอบคลุมในทุกประเด็น ดังนั้น หากมีการศึกษาเรื่องอื่นๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ เพื่อยืนยันหรือสนับสนุนผลการศึกษา ก็จะทำให้ผลการศึกษาครั้งนี้มีน้ำหนักมากขึ้น และผู้เกี่ยวข้องจะสามารถนำเอาผลการศึกษาไปปรับใช้ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างเหมาะสมตามบริบทของหน่วยงาน