

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การรับรู้ประโยชน์และอุปสรรคในการประกันคุณภาพการศึกษาของข้าราชการคณะพยาบาลศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ประโยชน์และอุปสรรคในการประกันคุณภาพการศึกษาของข้าราชการคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการสาย ก. สาย ข. และ สาย ค. ในสังกัดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 143 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร จำนวน 143 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 84.62 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.66 สถานภาพการสมรสเป็นลักษณะที่สมรสแล้วและมีบุตร คิดเป็นร้อยละ 46.16 มีการศึกษาในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 56.64 ประชากรส่วนใหญ่เป็นกลุ่มข้าราชการสาย ก. คิดเป็นร้อยละ 68.53 และมีอายุการรับราชการมากกว่า 25 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.47

ในด้านการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากเอกสาร คู่มือ ที่คณะจัดทำขึ้น คิดเป็นร้อยละ 88.81 ด้านความคิดเห็นต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่คณะใช้ เห็นว่าเหมาะสม ร้อยละ 96.50 ส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ คิดเป็นร้อยละ 72.03 ด้านการเตรียมตัวก่อนที่จะมีการตรวจสอบคุณภาพ ใช้วิธีการรับฟังการประชุมชี้แจงจากผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 90.90

2. การรับรู้ประโยชน์และอุปสรรคในการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1 ประโยชน์ของการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนใหญ่เห็นถึงประโยชน์โดยรวมของการประกันคุณภาพการศึกษามีอยู่ในระดับมาก ($\mu=4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เห็นว่าเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงคุณภาพของหน่วยงาน ทำให้หน่วยงานมีจุดมุ่งหมายในการดำเนินงานที่ชัดเจน ทำให้สาธารณชนเชื่อมั่นในคุณภาพของผลผลิตของหน่วยงาน ทำให้เกิดผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพเป็นการพัฒนาคุณภาพองค์กรอย่างต่อเนื่อง บุคลากรได้รับการกระตุ้นให้มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ ($\mu=4.39, 4.34, 4.28, 4.18, 4.18, 4.16$ และ 4.15 ตามลำดับ)

2.2 อุปสรรคในการประกันคุณภาพการศึกษา ประชากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นโดยรวมไว้ว่า เป็นเพราะบุคลากรขาดทักษะในการจัดทำแฟ้มสะสมงาน (Portfolio) บุคลากรขาดทักษะในการจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report) เป็นกระบวนการที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน บุคลากรไม่ทราบเป้าหมายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ขาดฐานข้อมูล และบุคลากรไม่พร้อมที่จะปฏิบัติ ($\mu = 3.31, 3.24, 3.18, 3.13, 3.13$ และ 3.13 ตามลำดับ)

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้งานประกันคุณภาพการศึกษาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ควรที่จะได้มีการให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรในทุกระดับให้มากยิ่งขึ้น และควรมีแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน มีการพัฒนาฐานข้อมูลและเทคโนโลยีรองรับที่ทันสมัย มีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และสิ่งที่สำคัญก็คือควรให้บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน รวมถึงมีการแจ้งผลการตรวจสอบให้ทราบโดยทั่วถึงกัน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

ด้านการรับรู้ประโยชน์และอุปสรรคในการประกันคุณภาพการศึกษา

หลังจากที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้ประโยชน์และอุปสรรคในการประกันคุณภาพการศึกษาของข้าราชการคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่แล้ว พบว่า ส่วนใหญ่เห็นถึงประโยชน์โดยรวมของการประกันคุณภาพการศึกษามีอยู่ในระดับมาก โดยให้เหตุผลว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงคุณภาพของหน่วยงาน ทำให้หน่วยงานมีจุดมุ่งหมายในการดำเนินงานที่ชัดเจน ทำให้สาธารณชนเชื่อมั่นในคุณภาพของผลผลิตของหน่วยงาน ทำให้เกิด

ผลผลิตทางการศึกษาที่คุณภาพเป็นการพัฒนาคุณภาพองค์อย่างต่อเนื่อง บุคลากรได้รับการกระตุ้นให้มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้สะดวกยิ่งขึ้น ซึ่ง สอดคล้องกับงานของ สุพิน พรหมไชย (2539) ที่ได้ระบุถึงความพร้อมของโรงเรียนอนุบาล เอกชน เพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษานั้น ด้านโครงสร้างการบริหารงานบุคลากรต้องชัดเจน ทุกคนในหน่วยงานมีส่วนร่วมและเข้าใจ โครงสร้างการบริหารภายในเป็นอย่างดี มีการวางแผนการปฏิบัติงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว และสามารถประสานงานร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็จะทำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความพร้อมทางด้านบุคลากรเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุด หากบุคลากรไม่มีความพร้อมก็จะส่งผลกระทบต่อด้านอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งก็สอดคล้องกับงานของ พุฒ พรหมมินทร์ (2542) ที่ได้กล่าวถึงความพร้อมในการประกันคุณภาพทางการศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาอําเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ว่าหน่วยงานที่จะดำเนินการประกันคุณภาพนั้นจะต้องมีความพร้อมอย่างน้อย 3 ด้าน คือ ด้านปัจจัย ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ซึ่งในฐานะของ คณะพยาบาลศาสตร์ เป็นองค์กรที่มีหน้าที่ในการผลิตบัณฑิตออกไปรับใช้สังคม นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับการศึกษาของ เรณู วงศ์วัฒนา (2543) ที่ได้กล่าวถึงความพร้อมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ ว่าควรที่จะจัดเตรียมแผนการศึกษาของแต่ละหลักสูตร สร้างความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ความพร้อมด้านอาจารย์ผู้สอน เป็นต้น

ด้านอุปสรรคในการประกันคุณภาพการศึกษา

ส่วนใหญ่เห็นว่าความพร้อมทางด้านบุคลากรเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุด หากบุคลากรไม่มีความพร้อมก็จะส่งผลกระทบต่อด้านอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างมาก ซึ่งเป็นเพราะบุคลากรขาดทักษะในการจัดทำแฟ้มสะสมงาน (Portfolio) บุคลากรขาดทักษะในการจัดทำรายงานการศึกษาดตนเอง (Self Study Report) เห็นว่าเป็นกระบวนการที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน บุคลากรไม่ทราบเป้าหมายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ขาดฐานข้อมูล และบุคลากรไม่พร้อมที่จะปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พุฒ พรหมมินทร์ (2542) ที่พบว่าปัญหาสำคัญก่อนที่จะมีการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ด้านกระบวนการ คือ ครูไม่เปลี่ยนพฤติกรรมการสอน รองลงมา ได้แก่ การมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษาและผู้ปกครอง ชุมชน ซึ่งถือได้ว่าบุคลากรในองค์กรเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา อุปสรรคใหญ่อีกประการหนึ่งที่ต้องให้ความสนใจก็คือ ด้านฐานข้อมูล การจะพัฒนาใด ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพ และเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ฐานข้อมูลที่ถูกต้องนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่จะต้องมีในระดับสูง ปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดการข้อมูลค่อนข้างมาก แต่

ส่วนใหญ่ก็ยังประสบปัญหาด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อีกมาก ซึ่ง เอษณา นากสุข (2543) ได้กล่าวไว้ในการศึกษาถึงปัจจัยที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพ การศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเฉพาะความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายใน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ก็ประสบปัญหาด้านบุคลากรยังขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และมีจำนวนไม่เพียงพอ เป็นต้น นอกจากนี้ปัญหาละเอียดอีกประการหนึ่งก็คือความวิตกกังวลต่อการ เปลี่ยนแปลงในทุกด้าน คือเมื่อมหาวิทยาลัยได้นำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเข้ามาใช้แล้ว ได้ส่งผลต่อการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ทั้งด้านนโยบายและการปฏิบัติงาน ระบบการประเมินผล การปฏิบัติงาน ประกอบกับความไม่ชัดเจนของข้อมูลที่อยู่ระหว่างหัวเลี้ยวหัวต่อทำให้ความเครียด ได้เป็นอย่างมาก ดังที่ สุจิตา ภูมิโคกรักษ์ (2543) ได้ศึกษาถึงความวิตกกังวลของข้าราชการคณะ พยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสถานภาพเป็นพนักงาน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ซึ่งถือว่าการปรับเปลี่ยนดังกล่าว เป็นไปเพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพของงานที่ปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

หลังจากได้ทำการศึกษาถึงการรับรู้ประโยชน์ และอุปสรรคในการประกันคุณภาพการ ศึกษาของข้าราชการคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่แล้ว พบว่า ส่วนใหญ่มองเห็นถึง ประโยชน์ของการประกันคุณภาพการศึกษา และทุกคนจะรับรู้ได้จากคู่มือการประกันคุณภาพการ ศึกษาที่คณะจัดทำขึ้นจากการชี้แจงของผู้บริหาร ซึ่งหากพิจารณาถึงจำนวนบุคลากรที่สังกัดมี จำนวนยิ่งมากเท่าไร โอกาสที่จะสร้างความเข้าใจให้เกิดได้ทั่วถึง และตรงกัน ฉะนั้น คณะควรให้ ความสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นเอกสาร การพบปะพูดคุย หรือกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมและเสริมเรื่องของการประกันคุณภาพได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การประเมินผลการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ หากจะมีการทำวิจัยในคราวต่อไป ควรมีการวิเคราะห์เจาะลึกทีละด้าน เช่น ด้านการจัดการเรียน การสอน การวิจัย ด้านความพร้อมของอาจารย์ผู้สอน เป็นต้น เพื่อที่จะทำให้เห็นได้ว่าในแต่ละ ด้านมีปัญหาอะไรบ้าง และจะเตรียมแก้ไขปัญหายังไง