

การรับรู้และความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

ณิชชา มณีวงศ์

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

Corresponding author: maneewong_n@su.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้และความเข้าใจงานประกันคุณภาพการศึกษา 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาเสริมสร้างการรับรู้และความเข้าใจงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบทดสอบ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรของสำนักหอสมุดกลางมีความรู้และความเข้าใจงานประกันคุณภาพการศึกษาภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระดับดีมากเช่นเดียวกัน ยกเว้นบางข้อที่อยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อ 6 การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการดำเนินงานเฉพาะของผู้บริหารเท่านั้น ข้อ 11 ระบบการประกันคุณภาพไม่ได้ขับเคลื่อนช่วยเหลือ สนับสนุน หรือส่งเสริมชุมชนรอบข้าง ข้อ 15 ข้อมูลหรือสารสนเทศที่แสดงถึงเสียงของลูกค้า ไม่ใช่องค์ประกอบสำคัญในการนำไปพิจารณาสร้างกลยุทธ์ ส่วนข้อ 29 องค์กรควรแสดงผลดำเนินการและผลการปรับปรุงที่สำคัญในบางด้าน อยู่ในระดับค่อนข้างดี มีเพียงข้อเดียวที่อยู่ในระดับพอใช้ คือ ข้อ 22 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาไม่ได้ทำให้ผู้บริหารทราบว่าบุคลากรมีความสุข ความผูกพันกับองค์กรอย่างไร มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา คือ ควรมีการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจนำเสนอที่ละประเด็นที่สำคัญ เข้าถึงเนื้อหาได้ง่าย เหมาะแก่บุคลากรทุกระดับหรืออาจทำในเรื่องเดียวกันแต่แยกระดับเพื่อความเข้าใจของทุกคน ดังนั้น จึงควรพัฒนากระบวนการส่งเสริมการรับรู้ จัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจในแต่ละประเด็นอย่างถูกต้องชัดเจน เผยแพร่ความรู้ในช่องทางที่หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย ตลอดจนแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับองค์กรที่ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจให้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ : 1. การรับรู้ 2. ความเข้าใจ 3. การประกันคุณภาพการศึกษา

Perception and understanding of quality assurance in education of personnel in the Central Library, Silpakorn University

Nutcha Maneewong

The Central Library, Silpakorn University, Nakhon Pathom 73000, Thailand

Corresponding author: maneewong_n@su.ac.th

Abstract

The study had the following objectives: 1) to study the perception and understanding of quality assurance in education of personnel in the Central Library, Silpakorn University, and 2) to study ways to develop perception and understanding of quality assurance in education. It was descriptive research that collected data by a test. The data were analyzed using the SPSS Software. The results revealed that the population had the overall knowledge and understanding of quality assurance in education at a very good level. When considering each item in detail, it was found that the majority had very good knowledge of the assurance, except for some items that are at a good level, namely item 6 (quality assurance in education is assigned only for executives), item 11 (the quality assurance system does not drive, assist, support or promote surrounding communities), and item 15 (data or information representing customers' opinions was not a key element in strategy construction). Moreover, item 29 (organizations should show significant performances and improvements in some ways) was marked at a fairly good level. Only item 22 (the quality assurance system does not make the administrators aware of how happy and engaged the personnel were with the organization) was rated at a fair level. Therefore, some recommendations for further improvements are that public relations media should be publicized continuously and consistently. They may present each important item separately by making it simple and easy to access, as well as suitable for all levels of personnel or they may present the same issues but with different comprehensive levels for individual understanding. In short, the perception promotion process should be developed by organizing some activities that can create a better understanding of each issue. Key information should be disseminated through a variety of accessible channels. Knowledge sharing with successful organizations is also needed to promote perception and better understanding of the personnel.

Keywords: 1. Perception 2. Understanding 3. Quality assurance in education

บทนำ

ประเทศไทยกำหนดให้สถานศึกษาดำเนินการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ อันนำมาซึ่งการพัฒนา ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย เกิดประโยชน์ต่อตนเอง สังคมและประเทศ สถานศึกษาทุกแห่งจึงต้องมีมาตรฐานการศึกษาตามข้อกำหนด คุณลักษณะ คุณภาพที่พึงประสงค์ การประกันคุณภาพทางการศึกษาเป็นระบบบริหารจัดการส่วนหนึ่งซึ่งสร้างความมีประสิทธิภาพและส่งเสริมการเกิดคุณภาพการศึกษา ด้วยเหตุนี้จึงมีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ โดยมีจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน ตามที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 (National Education Act (No.4) B.E. 2562, 2019: 51) กำหนดไว้ในมาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของ การศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก

มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นสถานศึกษาภายใต้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โดยมหาวิทยาลัยศิลปากรมีพันธกิจ (Silpakorn University, 2016a) คือ 1) พัฒนาและถ่ายทอดความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ โดยสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ผ่านสภาพแวดล้อมเชิงสร้างสรรค์และการเรียนรู้เชิงนวัตกรรม 2) วิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ นวัตกรรม และงานสร้างสรรค์ เพื่อการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน โดยนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยการบูรณาการศาสตร์ที่สร้างสรรค์ ผ่านการจัดการองค์ความรู้และการจัดการเครือข่ายในการทำงานร่วมกัน 3) ให้บริการทางวิชาการเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและความผาสุกแก่สังคม ผ่านการมีส่วนร่วม กับชุมชนและเครือข่ายเสริมสร้างเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ และนวัตกรรมด้วยการบูรณาการองค์ความรู้และวัฒนธรรม และ 4) เป็นศูนย์กลางองค์ความรู้ด้านการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมของประเทศ ต่อยอดทุนทางวัฒนธรรมด้วย ศิลปะและการออกแบบ เพื่อการพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศอย่างยั่งยืน ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากรจึงได้มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (Silpakorn University, 2016b) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา

สำนักหอสมุดกลางเป็นส่วนงานของมหาวิทยาลัยศิลปากร (The Central Library, Silpakorn University, 2020: 3) มีพันธกิจคือ เป็นหน่วยงานกลางด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย รวบรวมเก็บรักษาและให้บริการด้านข้อมูลเอกสารโสตทัศนวัสดุแก่นักศึกษา บุคลากร และหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ตลอดจนบุคคลภายนอก ส่งเสริมการผลิตสื่อและข้อสนเทศทางด้านศิลปกรรมและวัฒนธรรมไทย สร้างเครือข่ายและประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาคุณภาพด้านการให้บริการ และภาระหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย และเพื่อให้สำนักหอสมุดกลางดำเนินงานบรรลุตามพันธกิจและตอบสนองภารกิจที่สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยศิลปากร จึงต้องมีการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กร โดยสามารถวัดและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในปัจจุบันสำนักหอสมุดกลางใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยศิลปากร บุคลากรจึงต้องมีการรับรู้และมีความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะการขาดการรับรู้และการเข้าใจเป็นอุปสรรคในการพัฒนาและการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาขององค์กร ดังเช่น เจษฎา ณ ระนอง (Na Ranong, 2014) กล่าวว่า “ปัญหาที่สำคัญที่สุดของการประกันคุณภาพการศึกษา ก็คือ การต้องสร้างความรู้ ความเข้าใจให้เกิดแก่บุคลากรทุกระดับ เพื่อให้เห็นความสำคัญ เกิดความร่วมมือ ประสานการทำงาน ด้วยการใช้กระบวนการ PDCA (Plan-Do-Check-Act) การจัดการองค์ความรู้ การเสริมสร้างสิ่งจูงใจและการยกย่อง ชมเชย ซึ่งจะช่วยเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้”

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรทำการศึกษาเรื่องการรับรู้และความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อจะได้ทราบว่า บุคลากรมีการรับรู้และมีความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างไร และสามารถนำข้อมูลที่ศึกษาได้ไปพัฒนา และส่งเสริมการสร้างการรับรู้และความเข้าใจแก่บุคลากร ซึ่งจะช่วยลดปัญหาอุปสรรคและเพิ่มประสิทธิภาพต่องานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดกลางต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้และความเข้าใจงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการเสริมสร้างการรับรู้และความเข้าใจงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง

การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิดการวิจัย

1. การประกันคุณภาพการศึกษา

1.1 ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา เปรียบเสมือนเครื่องมือที่ช่วยในกระบวนการวางแผน และกระบวนการจัดการของผู้นำขององค์กรการศึกษาที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ปกครอง นักเรียน และนักศึกษา เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการตัดสินใจเลือกสถานศึกษา ทำให้องค์กรทราบขีดความสามารถของตนเอง ทราบจุดแข็ง จุดด้อย และนำมาซึ่งแนวทางการพัฒนาองค์กรอย่างมีคุณภาพ

1.2 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบการดำเนินการกำกับ ขับเคลื่อน ควบคุม และวัดประสิทธิภาพของการดำเนินงานของสถานศึกษาตามหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในส่วนที่เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายใน การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา (Announcement the Commission on Higher Education Standards, 2021: 64) ได้ให้ความหมายของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา คือ “ระบบและกลไกการกำกับการบริหารคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อควบคุมการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษา และตามพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของสถาบันที่สอดคล้องกับการจัดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา รวมถึงการจัดให้มีการติดตามตรวจสอบ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก ตลอดจนการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เรียน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชน” เช่นเดียวกับ เจมรีนไจเรอ (Jairuen, 2012: 19) ที่สรุปว่า “การประกันคุณภาพการศึกษา คือ การปฏิบัติงานของสถานศึกษาที่มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้ที่เกี่ยวข้องว่าผู้เรียนจะได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพจากสถานศึกษา”

สรุปได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการในการกำกับ ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามมาตรฐานสากลที่ทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา สร้างความเชื่อมั่นกับสังคม และพัฒนาศักยภาพขององค์กรอย่างยั่งยืน

2. การรับรู้ (perception)

2.1 ความหมายของการรับรู้

การรับรู้ เป็นการแสดงถึงการตีความจากข้อมูลต่าง ๆ อันนำไปสู่ความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ ดังเช่น นลินี พานสายตา (Phansaita, 2012: 7) ได้บรรยายไว้ว่า “การรับรู้เป็นการทำความเข้าใจและตีความต่อสิ่งเร้าจากสภาพแวดล้อมให้กลายเป็นสิ่งที่มีความหมาย โดยผู้รับรู้แต่ละคนอาจจะตีความหมายนั้นออกมาเหมือนกันหรือแตกต่างกันก็ได้” และ กชกร ดาราพาณิชย์ (Darapanitch, 2012: 15) กล่าวว่า “การรับรู้ คือ กระบวนการที่บุคคลได้สัมผัสสิ่งเร้าของสภาพแวดล้อมภายนอก ทำให้เกิดการรับรู้โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 เช่น การได้เห็น ได้สัมผัส ได้ยิน ได้กลิ่น และได้รู้รส โดยแปลความหมายของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันออกไปจากความรู้ ความรู้สึก และประสบการณ์เดิมของตนออกมาทางพฤติกรรม ซึ่งสามารถแสดงออกมาทั้งด้านบวกและด้านลบ รวมถึงสิ่งเร้าภายในที่รับรู้ได้จากความคิดและแสดงออกมาทางพฤติกรรม”

สรุปการรับรู้ คือ กระบวนการที่สมองตีความจากข้อมูลและมีองค์ประกอบอื่นร่วมด้วย เช่น ประสบการณ์ แรงจูงใจ อารมณ์ การเรียนรู้ ส่งผลให้เกิดการรับรู้ที่แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจของบุคคลที่อาจแตกต่างกัน

2.2 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

ถวิล ธาราโภชน์ และศรัณย์ ดำริสุข (Tharaphod, & Damrisuk, 2000: 52) กล่าวถึงการรับรู้ของบุคคลมักเกิดจากความแตกต่างกันในหลายเรื่อง เช่น ภูมิหลัง ประสบการณ์ ลักษณะประจำตัว ตลอดจนบริบทของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามเวลา ดังนี้

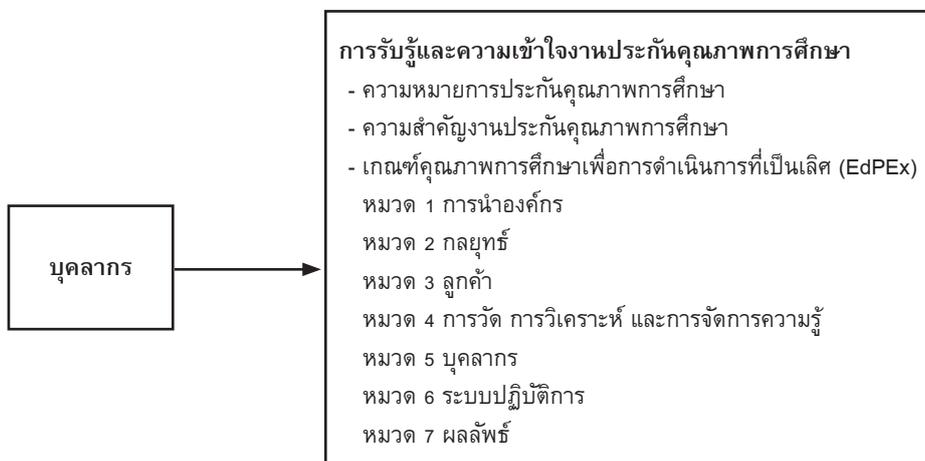
2.2.1 การใส่ใจ (attention) องค์ประกอบของการใส่ใจประกอบด้วย 2 ประการ คือ 1) ภาวะของผู้รับรู้ (state of the perceiver) หมายถึง สภาพของตัวบุคคลที่เป็นผู้รับรู้ ในขณะที่นั้นบุคคลมีสภาพเป็นเช่นไร ซึ่งความแตกต่างกันในด้านความต้องการ (need) แรงจูงใจ (motives) และการคาดหวัง (expectancy) นับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นเหมือนตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดการใส่ใจ และ 2) คุณลักษณะของสิ่งเร้า (stimulus characteristics) เป็นสิ่งที่บุคคลได้พบ ได้รู้สึก และจะทำให้บุคคลเกิดการใส่ใจมากขึ้นน้อยเพียงใด อาจจะพิจารณาได้จาก

สิ่งเร้า ได้แก่ ความเข้ม (intensity) เป็นระดับความหนักเบา ความเข้มจางของสิ่งเร้า ขนาด (size) สิ่งเร้าที่มีขนาดต่างกัน ทำตรงกันข้ามหรือทำแปลกออกไป (contrast) การทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ต่างหรือผิดแผกไปจากเดิม การทำซ้ำ (repetition) การย้ำทำสิ่งนั้นบ่อย ๆ และหลาย ๆ ครั้ง การเคลื่อนไหว (movement) เป็นการทำให้สิ่งเร้าเคลื่อนที่หรือเปลี่ยนแปลงไปมา เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนทำให้เกิดความใส่ใจทั้งสิ้น

2.2.2 ประสบการณ์เดิม (previous experience) คือ เรื่องราวหรือความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลมีอยู่ จะมีมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ประสบการณ์เดิมทำให้การตีความจากการรู้สึกแจ่มชัดขึ้น การรับรู้ของบุคคลก็สอดคล้องกับสิ่งเร้าที่มากขึ้นด้วย สิ่งเหล่านี้บุคคลจะนำมาใช้คาดคะเน หรือเตรียมการเพื่อการรับรู้

2.2.3 การเตรียมการคิดและสถานการณ์ห้อมล้อม (mental set and context) ประสบการณ์ต่าง ๆ ทำให้บุคคลเกิดการคาดหวังในเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นกับเขา การมีชีวิตอยู่ในสังคมที่อยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมมากมายที่ห้อมล้อม บุคคลจะต้องตีความและรับรู้ในสิ่งเร้าที่ห้อมล้อม (context) จึงต้องวิเคราะห์ พิเคราะห์ ไตร่ตรอง อันเป็นการเตรียมการคิด (mental set) ที่จะรับรู้ต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

จากแนวคิด ความสำคัญ และความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา จะเห็นได้ว่าบุคลากรควรมีการรับรู้และมีความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจนทั่วทั้งองค์กรในหลายเรื่อง เช่น ประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญอย่างไร ทำไมต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษามีความหมายว่าอะไร องค์กรใช้เกณฑ์อะไรและมีแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างไร ดังนั้น องค์กรจึงควรทราบว่าคุณภาพการศึกษามีการรับรู้และมีความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างไร และเข้าใจมากน้อยเพียงใด ในเรื่องอะไรบ้าง เพื่อพิจารณาหาแนวทางในการสร้างการรับรู้และความเข้าใจกับบุคลากรอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร และควรพิจารณาถึงสิ่งที่มีอิทธิพลที่ช่วยในการสร้างการรับรู้ดังกล่าวไว้แล้ว หากบุคลากรมีการรับรู้และเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจนและทั่วถึง จะช่วยให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรมีการดำเนินการที่ต่ออย่างเป็นเลิศ มีมาตรฐานสากลและทัดเทียมกับองค์กรอื่น ๆ จากทั้งหมดที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) ระหว่างเดือนเมษายน - กันยายน พ.ศ. 2565 โดยใช้แบบทดสอบกับประชากรทั้งหมดของสำนักหอสมุดกลาง จำนวน 88 ราย ได้ข้อมูลกลับมาทั้งสิ้น 85 ชุด คิดเป็น

ร้อยละ 97 ของบุคลากรทั้งหมด และเก็บรวบรวมข้อมูลทางออนไลน์ โดยใช้ระยะเวลา 1 เดือน คือ วันที่ 1-31 สิงหาคม 2565

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบทดสอบการรับรู้และความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาของ

บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 แบบทดสอบข้อมูล การรับรู้และความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นแบบตัวเลือก ถูก ผิด ตอบถูก ให้ 1 คะแนน ตอบผิด ให้ 0 คะแนน จำนวน 30 ข้อ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการสร้างการรับรู้และความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดกลาง เป็นคำถามปลายเปิด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ขั้นที่ 1 ศึกษาเนื้อหาทฤษฎี เกณฑ์ประกันคุณภาพ การศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดขอบเขตเนื้อหา

ขั้นที่ 2 เลือกชนิดและรูปแบบคำถาม ชนิดแบบทดสอบ ผลสัมฤทธิ์ รูปแบบปรนัย (objective test) ประเภทแบบถูก-ผิด (true-false item)

ขั้นที่ 3 จัดทำร่างแบบสอบถาม

ขั้นที่ 4 จัดเรียงหมวดหมู่ข้อคำถาม

ขั้นที่ 5 ตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข

ขั้นที่ 6 หาคุณภาพของแบบทดสอบ ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและการวิจัยการวัดและประเมินผล จำนวน 3 คน นำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) และหาค่าความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน โดยใช้สูตรของคูเดอร์-ริชาร์ดสัน 20 (KR-20) เพื่อหาความสัมพันธ์แบบทดสอบกับข้ออื่น ๆ ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.79

ขั้นที่ 7 ยื่นขอพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ขั้นที่ 8 จัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์ให้ครบตามเกณฑ์ที่วางแผนการเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยดำเนินการ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบทดสอบเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check-list) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (frequency) และนำมาสรุปเป็นค่าร้อยละ (percentage)

ส่วนที่ 2 แบบทดสอบความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา คำนวณหาค่าเฉลี่ยประชากร

(μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร (σ) แปลความหมายระดับความรู้ในภาพรวมโดยคิดคะแนนรวม แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับความรู้ดีมาก คะแนน มากกว่า 23 คะแนน หรือมากกว่าร้อยละ 80

ระดับความรู้ดี คะแนน 21-23 คะแนน หรือ ร้อยละ 70-79

ระดับความรู้ค่อนข้างดี คะแนน 18-20 คะแนน หรือ ร้อยละ 60-69

ระดับความรู้พอใช้ คะแนน 15-17 คะแนน หรือ ร้อยละ 50-59

ระดับความรู้ต้องปรับปรุง คะแนน น้อยกว่า 15 คะแนน หรือน้อยกว่าร้อยละ 50

การแปลความหมายระดับความรู้รายข้อ โดยประเมินค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์ที่คำนวณได้ ดังนี้

ระดับความรู้ดีมาก คะแนน 0.81-1.00 คะแนน

ระดับความรู้ดี คะแนน 0.61-0.80 คะแนน

ระดับความรู้ค่อนข้างดี คะแนน 0.41-0.60 คะแนน

ระดับความรู้พอใช้ คะแนน 0.21-0.40 คะแนน

ระดับความรู้ต้องปรับปรุง คะแนน 0.00-0.20 คะแนน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการสร้างการรับรู้และความเข้าใจในงานประกันคุณภาพ การศึกษาของสำนักหอสมุดกลาง วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพื่อจัดหมวดหมู่ และนำมาหาค่าความถี่ (frequency) และสรุปผลตามเนื้อหาที่วิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าสถิติ ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ความถี่ ค่าร้อยละ (percentage)

ใช้วิเคราะห์ผลจากแบบทดสอบส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 โดยส่วนที่ 2 คำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาและกำหนดเกณฑ์แปลความหมายตามกำหนด

2. วิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) จากข้อมูล ที่มาจากส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดจัดหมวดหมู่ของเนื้อหา และแสดงความถี่

ผลการวิจัย

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไปของประชากร พบว่า จำนวนบุคลากรทั้งหมด 88 ราย ได้จัดทำแบบทดสอบ จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 97 ของบุคลากรทั้งหมด ประชากรส่วนใหญ่

มีอายุการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.5 การศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.6 สายงานที่ปฏิบัติเป็นสายสนับสนุน จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.5 หน่วยงานที่สังกัด สำนักงาน สำนักหอสมุดกลาง จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.9

2. การรับรู้และความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ภาพรวมประชากรทั้งหมด 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับดีมาก ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความรู้และความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

N = 85				
ระดับความรู้	ร้อยละ	คะแนนที่ได้	จำนวนคน	ร้อยละ
ดีมาก	80 ขึ้นไป	มากกว่า 23	85	100
ดี	70 - 79	21 - 23	0	0
ค่อนข้างดี	60 - 69	18 - 20	0	0
พอใช้	50 - 59	15 - 17	0	0
ต้องปรับปรุง	น้อยกว่า 50	น้อยกว่า 15	0	0
รวม			85	100

ประชากรมีความรู้และความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\mu = 0.91, \sigma = 0.05$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่แต่ละข้อมีความรู้ความเข้าใจระดับดีมากเช่นกัน ยกเว้นบางข้อที่ต่ำกว่าระดับดีมาก ได้แก่ ข้อที่ 6 การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการดำเนินงานเฉพาะของผู้บริหารเท่านั้น ($\mu = 0.72, \sigma = 0.45$) ข้อ 11 ระบบการประกันคุณภาพไม่ได้ขับเคลื่อนช่วยเหลือ สนับสนุน หรือส่งเสริมชุมชนรอบข้าง ($\mu = 0.71, \sigma = 0.46$) และข้อ 15 ข้อมูลหรือสารสนเทศที่แสดงถึง

เสียงของลูกค้า ไม่ใช่องค์ประกอบสำคัญในการนำไปพิจารณาสร้างกลยุทธ์ ($\mu = 0.71, \sigma = 0.46$) ทั้งสามข้ออยู่ในระดับดี ส่วนข้อ 29 องค์กรควรแสดงผลดำเนินการและผลการปรับปรุงที่สำคัญในบางด้าน ($\mu = 0.46, \sigma = 0.50$) อยู่ระดับค่อนข้างดี และข้อ 22 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาไม่ได้ทำให้ผู้บริหารทราบว่าบุคลากรมีความสุข ความผูกพันกับองค์กรอย่างไร ($\mu = 0.38, \sigma = 0.49$) อยู่ระดับพอใช้ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยระดับความรู้และความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกรายข้อ

ข้อ	คำถาม					(μ)	(σ)	ระดับ
		Frequency		Percent				
		ถูก	ผิด	ถูก	ผิด			
ความหมาย ความสำคัญ การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา								
1.	งานประกันคุณภาพการศึกษา (quality assurance) คือ การบริหารจัดการ และการดำเนินงานสถานศึกษาโดยการควบคุมคุณภาพ (quality control) การตรวจสอบคุณภาพ (quality auditing) และการประเมินคุณภาพ (quality assessment)	85	0	100	0	1.00	0.00	ดีมาก
2.	การประกันคุณภาพการศึกษา คือ การบริหารจัดการและการดำเนินงาน การจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพผู้เรียน	76	9	89	11	0.89	0.31	ดีมาก
3.	การประกันคุณภาพการศึกษา คือ การบริหารจัดการและควบคุมคุณภาพ การศึกษาเพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา	83	2	98	2	0.98	0.15	ดีมาก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยระดับความรู้และความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกรายข้อ (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	Frequency		Percent		(μ)	(σ)	ระดับ
		ถูก	ผิด	ถูก	ผิด			
N = 85								
ความหมาย ความสำคัญ การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา								
4.	การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้ทราบขีดความสามารถและระดับคุณภาพการดำเนินงานขององค์กร	84	1	99	1	0.99	0.11	ดีมาก
5.	การประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพจะต้องได้รับการส่งเสริมการสนับสนุนและการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร	85	0	100	0	1.00	0.00	ดีมาก
6.	การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการดำเนินงานเฉพาะของผู้บริหารเท่านั้น	61	24	72	28	0.72	0.45	ดี
7.	EdPEX คือ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ถือเป็นเครื่องมือของผู้นำในการบริหารองค์กร	78	7	92	8	0.92	0.28	ดีมาก
8.	ปัจจุบันสำนักหอสมุดกลาง ใช้เกณฑ์ EdPEX เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ในระบบงานประกันคุณภาพการศึกษา	85	0	100	0	1.00	0.00	ดีมาก
9.	สำนักหอสมุดกลางรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน 1 ครั้งต่อ 1 ปีการศึกษา	85	0	100	0	1.00	0.00	ดีมาก
รวม		80	5	94	6	0.94	0.07	ดีมาก
เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Educational Criteria for Performance Excellence: EdPEX) หมวด 1 ผู้นำ								
10.	การประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้ผู้นำองค์กรขับเคลื่อนการบริหารอย่างมีคุณภาพมาตรฐาน	84	1	99	1	0.99	0.11	ดีมาก
11.	ระบบการประกันคุณภาพไม่ได้ขับเคลื่อนช่วยเหลือ สนับสนุน หรือส่งเสริมชุมชนรอบข้าง	60	25	71	29	0.71	0.46	ดี
12.	ตามเกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) บทบาทที่สำคัญของผู้นำองค์กร คือ การมีความสามารถในการจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างดี	83	2	98	2	0.98	0.15	ดีมาก
รวม		76	9	89	11	0.89	0.17	ดีมาก
หมวด 2 กลยุทธ์								
13.	การกำหนดกลยุทธ์ คือ การวางแผนยุทธศาสตร์การดำเนินการเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ขององค์กร	85	0	100	0	1.00	0.00	ดีมาก
14.	เพื่อให้องค์กรบรรลุผลตามเป้าหมาย องค์กรต้องกำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์	85	0	100	0	1.00	0.00	ดีมาก
15.	ข้อมูลหรือสารสนเทศที่แสดงถึงเสียงของลูกค้า ไม่ใช่องค์ประกอบสำคัญในการนำไปพิจารณาสร้างกลยุทธ์	60	25	71	29	0.71	0.46	ดี
รวม		77	8	90	10	0.90	0.15	ดีมาก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยระดับความรู้และความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกรายข้อ (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	Frequency		Percent		(μ)	(σ)	ระดับ
		ถูก	ผิด	ถูก	ผิด			
N = 85								
หมวด 3 ลูกค้ำ								
16.	การประกันคุณภาพการศึกษา สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการให้ผู้รับบริการได้รับบริการตรงตามความต้องการและความคาดหวัง	85	0	100	0	1.00	0.00	ดีมาก
17.	การที่ผู้ใช้บริการชื่นชม ประทับใจ กล่าวถึงสิ่งที่ดีขององค์กรและได้มีการชักชวนผู้ใช้บริการคนอื่นมาใช้บริการ แสดงว่าผู้ใช้บริการมีความผูกพันกับสำนักหอสมุดกลาง	82	3	96	4	0.96	0.19	ดีมาก
18.	การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา กล่าวว่า การรับฟังเสียงของลูกค้ำควรรับฟังเสียงของลูกค้ำที่แสดงถึงความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจด้วย	85	0	100	0	1.00	0.00	ดีมาก
รวม		84	1	99	1	0.99	0.06	ดีมาก
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้								
19.	การมุ่งมั่นพัฒนางานโดยศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี (best practice) และคิดค้นนวัตกรรมในการทำงาน แสดงว่าบุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	84	1	99	1	0.99	0.11	ดีมาก
20.	องค์กรมีความจำเป็นอย่างสูงที่ต้องใช้สารสนเทศหรือข้อมูลที่แสดงผลการทบทวนผลการดำเนินการ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันที่สำคัญ เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตขององค์กร	84	1	99	1	0.99	0.11	ดีมาก
21.	เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กรสู่ความเป็นเลิศ องค์กรต้องมีกระบวนการจัดการความรู้โดยการรวบรวม ถ่ายทอด สร้างและจัดการความรู้ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปใช้ในการสร้างนวัตกรรมได้	85	0	100	0	1.00	0.00	ดีมาก
รวม		84	1	99	1	0.99	0.05	ดีมาก
หมวด 5 บุคลากร								
22.	ระบบประกันคุณภาพการศึกษาไม่ได้ทำให้ผู้บริหารทราบว่าคุณภาพมีความสุข ความผูกพันกับองค์กรอย่างไร	32	53	38	62	0.38	0.49	พอใช้
23.	การประกันคุณภาพการศึกษา มีการกล่าวถึงการจัดการผลการปฏิบัติงานซึ่งนอกเหนือจากคำตอบแทนแล้ว การสร้างแรงจูงใจ เช่น การให้รางวัล การยกย่องชมเชย ก็เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการผลการปฏิบัติงาน	80	5	94	6	0.94	0.24	ดีมาก
24.	เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานบรรลุผลเห็นความคาดหวัง องค์กรต้องมีกระบวนการจัดระบบการทำงานและการบริหารบุคลากร โดยใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กรอย่างเต็มที่	85	0	100	0	1.00	0.00	ดีมาก
รวม		66	19	77	23	0.77	0.17	ดี
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ								
25.	การประกันคุณภาพการศึกษา ขับเคลื่อนการทำงานประจำให้มีระบบ และมีกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ	84	1	99	1	0.99	0.11	ดีมาก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยระดับความรู้และความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกรายข้อ (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	Frequency		Percent		(μ)	(σ)	ระดับ
		ถูก	ผิด	ถูก	ผิด			
N = 85								
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ								
26.	องค์กรควรมีกระบวนการปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้วย เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้าและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง	85	0	100	0	1.00	0.00	ดีมาก
27.	ระบบงานทั้งหมดภายในองค์กร ต้องมีการออกแบบ บริหาร ควบคุม ปรับปรุง เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและส่งมอบสิ่งที่มีคุณค่าแก่ลูกค้า	85	0	100	0	1.00	0.00	ดีมาก
รวม		85	0.33	99	0.44	0.99	0.04	ดีมาก
หมวด 7 ผลลัพธ์								
28.	หมวด 7 ผลลัพธ์ คือ การแสดงผลลัพธ์และผลการปรับปรุงของการดำเนินการ ดังนี้ - ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น - ผลลัพธ์ด้านลูกค้า - ผลลัพธ์ด้านบุคลากร - ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร - ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	85	0	100	0	1.00	0.00	ดีมาก
29.	องค์กรควรแสดงผลดำเนินการและผลการปรับปรุงที่สำคัญในบางด้าน	39	46	46	54	0.46	0.50	ค่อนข้างดี
30.	การแสดงผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการบริการลูกค้า ควรเกี่ยวข้องกับความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	82	3	96	4	0.96	0.19	ดีมาก
รวม		85	0	100	0	0.81	0.17	ดีมาก
ภาพรวมทั้งหมด		78	7	92	8	0.91	0.05	ดีมาก

3. มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการสร้างการรับรู้และความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดกลาง คือ ควรมีการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ในการสร้างการรับรู้และความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดกลาง เผยแพร่ให้บุคลากรได้รับรู้โดยสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ อาจนำเสนอที่ละประเด็นที่สำคัญ การเข้าถึงเนื้อหาควรง่าย ไม่ซับซ้อน เหมาะแก่บุคลากรทุกระดับได้ทำความเข้าใจหรืออาจทำในเรื่องเดียวกันแต่แยกประเด็น

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาภาพรวมอยู่ใน

ระดับดีมาก อาจเป็นผลมาจากที่มหาวิทยาลัยได้มุ่งมั่นและขับเคลื่อนสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษากับคณะวิชาและส่วนงานอย่างสม่ำเสมอโดยตลอด มีการสื่อสารถึงแนวปฏิบัติและแนวทางการดำเนินงานจากที่ประชุมคณะกรรมการประกันฯ ของมหาวิทยาลัย เปิดโอกาสให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ได้เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น มีกิจกรรมเสริมสร้างการรับรู้และความเข้าใจจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์สูง มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้นาองค์กรที่ผ่านเกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX 200 ทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยศิลปากร นอกจากนี้ ยังเปิดโอกาสให้คณะวิชาได้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง เกณฑ์คุณภาพ

การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ในปี 2565 ขณะเดียวกันสำนักหอสมุดกลางมุ่งสร้างการรับรู้และความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาให้กับบุคลากรด้วยเช่นกัน มีการถ่ายทอดและสื่อสารจากผู้บริหารโดยตรงผ่านหัวหน้าฝ่ายและหัวหน้างานจากที่ประชุมต่าง ๆ และที่ผ่านมาสักหอสมุดกลางได้จัดกิจกรรมบรรยายแนวทางการนำเกณฑ์ EdPEX ไปใช้กับงานห้องสมุดจากผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์สูงทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยศิลปากรหลายครั้ง ได้แก่ โครงการอบรมการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้กับงานห้องสมุด โครงการอบรม เรื่อง บทบาทของสำนักหอสมุดกลางกับการประกันโครงการอบรมแนวทางการนำเกณฑ์ EdPEX/TQA/Baldrige ไปใช้กับงานหอสมุด โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้เข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว

เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่แต่ละข้อมีความรู้และความเข้าใจระดับดีมาก ยกเว้นบางข้อที่อยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อ 6 การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการดำเนินงานเฉพาะของผู้บริหารเท่านั้น ข้อ 11 ระบบการประกันคุณภาพไม่ได้ขับเคลื่อน ช่วยเหลือ สนับสนุน หรือส่งเสริมชุมชนรอบข้าง ข้อ 15 ข้อมูลหรือสารสนเทศที่แสดงถึงเสียงของลูกค้า ไม่ใช่องค์ประกอบสำคัญในการนำไปพิจารณาสร้างกลยุทธ์ ส่วนข้อ 29 องค์กรควรแสดงผลดำเนินการและผลการปรับปรุงที่สำคัญในบางด้าน อยู่ในระดับค่อนข้างดี และ ข้อ 22 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาไม่ได้ทำให้ผู้บริหารทราบว่าคุณภาพมีความสุข ความผูกพันกับองค์กรอย่างไร อยู่ในระดับพอใช้ อาจเป็นไปได้ว่าในรายละเอียดของเกณฑ์บางประเด็นบุคลากรอาจไม่เข้าใจอย่างชัดเจน เพราะต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในเกณฑ์นั้น ๆ

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการสร้างการรับรู้และความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดกลาง พบว่ามีประเด็นเสนอแนะจากบุคลากร คือ ควรมีการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ในการสร้างการรับรู้และความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดกลาง เผยแพร่ให้บุคลากรได้รับรู้โดยสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ อาจนำเสนอที่ละประเด็นที่สำคัญ การเข้าถึงเนื้อหาควรง่าย ไม่ซับซ้อน เหมาะกับบุคลากรทุกระดับได้ทำความเข้าใจหรืออาจทำในเรื่องเดียวกันแต่แยกระดับเพื่อทำความเข้าใจของบุคลากรทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยนี้ แม้พบว่าภาพรวมการรับรู้และความเข้าใจประกันคุณภาพการศึกษา จะอยู่ในระดับดีมาก แต่ยังมี

ประเด็นบางข้อที่มีการรับรู้และความเข้าใจต่ำกว่าระดับดีมากดังกล่าวแล้ว เพื่อให้สำนักฯ เกิดการบริหารจัดการอย่างมีระบบโดยมีการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นตัวขับเคลื่อนบุคลากรทุกคนควรมีความรู้และความเข้าใจในประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนในทิศทางเดียวกัน ดังเช่น งานวิจัยของ เจษฎา ณ ระนอง (Na Ranong, 2014: 124) ที่กล่าวถึงข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติด้านบุคลากรของหน่วยงาน คือ “บุคลากรของหน่วยงานทุกคนควรได้รับโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เสริมสร้างทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ...”

ดังนั้น จึงควรพัฒนากระบวนการส่งเสริมการรับรู้ การอบรม หรือการจัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นความเข้าใจในแต่ละประเด็นอย่างถูกต้องชัดเจน เผยแพร่ความรู้ในช่องทางที่หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย ตลอดจนแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากองค์กรที่ประสบความสำเร็จ เพื่อจะได้รับรู้และเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษาได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ควรนำผลการวิจัยไปพิจารณาเพื่อส่งเสริมการรับรู้และความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษาในเกณฑ์หรือประเด็นต่าง ๆ ให้มีความเข้าใจอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ช่วยแก้ปัญหาหรือพัฒนาระบบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาจากองค์กรที่มีการดำเนินงานเป็นเลิศ เป็นต้น อันจะนำมาซึ่งแนวทางและแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อพัฒนาและนำพาสักหอสมุดกลางให้มีการดำเนินการที่เป็นเลิศอย่างเป็นมาตรฐานสากลทัดเทียมกับองค์กรอื่น ๆ ได้

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานและกัลยาณมิตรทุกท่านของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร หน่วยงานต้นสังกัด ที่ให้ความอนุเคราะห์ สนับสนุนส่งเสริม และเปิดโอกาสให้ทำวิจัย และขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาธิต จันทรวินิจ รองศาสตราจารย์ ดร.เชมณัฐ มิ่งศิริธรรม รองผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมมาธิราช ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายสุดา เตี้ยเจริญ ที่ให้คำปรึกษาและแนะนำในการจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อทำให้งานวิจัยเรื่องนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

References

Announcement the Commission on Higher Education Standards (ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในส่วนที่เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายใน การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาและการพัฒนาคุณภาพการศึกษา). (2021, July 19). **Royal Thai Government Gazette** (No. 139 Special Chapter 268 d, pp. 64-66). [Online]. Retrieved August 24, 2022 from <https://bit.ly/3HFSAy3>

Darapanitch, Kochakron. (2012). **Perception Participation and Acceptance of Staff of Rajamangala University of Technology Thanyaburi Toward the Educational Quality Assurance (การรับรู้การมีส่วนร่วม และการยอมรับของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา)**. Master's dissertation, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Pathum Thani, Thailand. [Online]. Retrieved March 20, 2022 from <https://bit.ly/3MFWNSp>

Jairuen, Jemrinee. (2012). **The Management of Internal Quality Assurance in School of Chiang Rai Primary Educational Service Area Office 3 (การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3)**. Master's dissertation, Chiang Rai Rajabhat University, Chiang Rai, Thailand. [Online]. Retrieved March 20, 2022 from <https://bit.ly/3sV0VpY>

Na Ranong, Jedsada. (2014). **Staff Participation Quality Assurance for Thammasat University**

(การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์). Bangkok: Thammasat University. [Online]. Retrieved August 15, 2022 from https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:87091

National Education Act (No.4) B.E. 2562 (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562). (2019, May 1). **Royal Thai Government Gazette** (No. 136 Chapter 57 a, pp. 49-53). [Online]. Retrieved August 24, 2022 from <https://bit.ly/3dTY63F>

Phansaita, Nalinee. (2012). **Students' Perceptions of Image, Graduate Quality, Curriculum and Instruction of Public Universities (การรับรู้ภาพลักษณ์ คุณภาพบัณฑิต หลักสูตรและการเรียนการสอนของนักศึกษาที่มีต่อสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐ)**. Master's dissertation, National Institute of Development Administration, Bangkok, Thailand. [Online]. Retrieved March 20, 2022 from <https://bit.ly/3GkdeRP>

Silpakorn University. (2016a). **Philosophy, Determination, Vision (ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์)**. [Online]. Retrieved April 2, 2022 from <https://www.su.ac.th/th/about-mission-vision.php>

Silpakorn University. (2016b). **Quality Assurance (งานประกันคุณภาพการศึกษา)**. [Online]. Retrieved April 2, 2022 from <https://www.su.ac.th/th/qa-newsfeed.php>

Tharaphod, Thawin, & Damrisuk, Saran. (2000). **Human Behavior and Self Development (พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน)**. Bangkok: Tippayawisut.

The Central Library, Silpakorn University. (2020). **Strategic Plan of Central Library, Silpakorn University A.D. 2020-2024 (แผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2563-2567)**. Nakhon Pathom: The Central Library, Silpakorn University.