

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และความสัมพันธ์ของคุณลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยผลที่ได้จะเป็นข้อมูลและเป็นแนวทางให้ผู้บริหารได้นำไปใช้ในการปรับระบบการบริหารจัดการ การปฏิบัติงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ประชากร คือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จำนวน 833 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 239 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไคส์แควร์ ( $\chi^2$ ) สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี รองลงมา มีอายุ 41 – 50 ปี มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี รองลงมา มีอายุการทำงานมากกว่า 15 ปี ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการ ปฏิบัติงานสายงานวิชาการ รายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป และสังกัดหน่วยงานคณะ

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความรู้ความเข้าใจระบบประกันคุณภาพ พิจารณาในรายด้าน พบว่า

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านความรู้ความเข้าใจระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวม และ รายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง โดย ทราบถึงเป้าหมายสูงสุดของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ด้านการบริหารจัดการ ทั้งรายชื่อและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หัวหน้าหน่วยงานแสดงความมุ่งมั่นและรับผิดชอบอย่างจริงจังในการเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งรายชื่อ และโดยรวม โดยปัจจัย ความภาคภูมิใจในผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

2.4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ด้านสิ่งสนับสนุน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งโดยรวม และรายชื่อ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ คุณลักษณะของวัสดุ และอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับงานหรือตามกำหนดในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

3. การศึกษาหาความสัมพันธ์ของคุณลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ซึ่งคุณลักษณะส่วนบุคคลในที่นี้ได้แก่ อายุ อายุการทำงาน ระดับงานที่ปฏิบัติ สายงานที่ปฏิบัติ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และหน่วยงาน โดยใช้ค่าสถิติไคส์แควร์ ( $\chi^2$ ) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

### อภิปรายผล

การศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามระบบการประกันคุณภาพคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ผลการศึกษาหาความสัมพันธ์ของคุณลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ซึ่งคุณลักษณะส่วนบุคคลในที่นี้ได้แก่ อายุ อายุการทำงาน ระดับงานที่ปฏิบัติ สายงานที่ปฏิบัติ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และหน่วยงาน พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ 31 – 40 ปี มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการ มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ซึ่งเป็นกลุ่มบุคลากรรุ่นใหม่เพิ่งเข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล



รัตน โกสินทร์ อาจจะมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรใหม่มากนัก กลุ่มบุคลากรรุ่นใหม่ดังกล่าวอาจจะมีขาดความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งในระดับหน่วยงานของตน และระดับมหาวิทยาลัย รวมถึงการได้รับความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษายังไม่ชัดเจน หรือไม่ต่อเนื่อง และผลจากการวิจัย พบว่า ระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามระบบการประกันคุณภาพ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น โดยปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจระบบประกันคุณภาพ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ทวี หวังพัฒน์ (2546, บทคัดย่อ) พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ยศ เงินเดือน อายุราชการ กำเนิด และบ้านพักอาศัย ที่ต่างกัน ไม่ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และ สุภาพพันธุ์ ผ่องใส (2546, บทคัดย่อ) พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ภูมิฐานะ รายได้ของครอบครัว ระยะเวลาปฏิบัติงาน และเหตุผลในการเข้ามาเป็นครูประจำกลุ่ม ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประจำกลุ่มการศึกษานอกโรงเรียน ในเขตจังหวัดปทุมธานี

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัย

จากข้อค้นพบของการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น มหาวิทยาลัยควรมีการดำเนินการดังนี้

1.1 มหาวิทยาลัยควรเร่งส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรเกิดความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร และการมุ่งมั่นปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมากยิ่งขึ้น โดยมหาวิทยาลัยควรเร่งส่งเสริมด้านขวัญ กำลังใจ รวมถึงรางวัลให้แก่บุคลากรทุกระดับ โดยเฉพาะบุคลากรรุ่นใหม่ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามากยิ่งขึ้น

1.2 ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการประกันคุณภาพ ควรเร่งให้ความสำคัญกับงานด้านการตรวจสอบคุณภาพ โดยควรมีการทบทวน วิเคราะห์ ระบบและกลไกควบคุมคุณภาพทั้งการประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอกที่มหาวิทยาลัยดำเนินอยู่นั้น มีการดำเนินและปฏิบัติตามระบบและกลไกที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้จริง ทุกชั้นตอนหรือไม่

1.3 มหาวิทยาลัยยังขาดปัจจัยองค์การในองค์ประกอบย่อยในด้านโครงสร้างองค์การ มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการกำหนดนโยบาย การวางแผนด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น เพื่อให้บุคลากรเกิดความเข้าใจ

ตระหนัก และมองเห็นเป้าหมายของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้ไปในทิศทางเดียวกัน มหาวิทยาลัยควรจัดบุคลากรให้ตรงตามความเหมาะสมของงานการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งควรเป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความรัก และความสนใจในด้านนี้อย่างจริงจัง เพื่อไม่ให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าตัวเองถูกขัดเยียดหรือโยนงานให้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และสำหรับ มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการอบรม การเสวนา การบรรยายพิเศษ และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่ประชาคมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้น และสร้างบรรยากาศการติดต่อสื่อสารในเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัย ให้เสมือนการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรที่ทุกคนต้องรับรู้ เกี่ยวข้อง และปฏิบัติในวิถีชีวิตการทำงาน เพื่อร่วมกันนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเพื่อหารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่เหมาะสมกับองค์การที่เป็นองค์กรเฉพาะทาง

2.2 ควรมีการศึกษาถึงระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เข้ามารับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร