วารสารพยาบาลตำรวจ
ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2558

ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ

พ.ต.อ.หญิง ดร. ทิพย์ฆัมพร เกษโกมล* พ.ต.ท.หญิง ดร. สุขฤดี ธัชศฤงคารสกุล**
พ.ต.ท.หญิง ดร. กัญญ์ฐิตา ศรีภา*** พ.ต.ท.หญิง รจนาถ หอมดี****
พ.ต.ท.หญิง สิวาภรณ์ เจริญวงค์**** พ.ต.ต.หญิง เขมิกา ปาหา*****
พ.ต.ท.หญิง จิระพัชร์ หวังสุข***** ร.ต.อ. อภิสิทธิ์ ตามสัตย์*****

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลเลือกอย่างเจาะจง มี 6 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ศิษย์เก่า และผู้จ้างงาน รวมทั้งสิ้น 90 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา แบบวัดทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบทดสอบ และแบบวัดทัศนคติ ได้ค่า IOC เท่ากับ .6-1.0 ตรวจสอบความเที่ยงของแบบทดสอบ ได้ค่า KR-20 เท่ากับ .59 และความเที่ยงของแบบวัดทัศนคติ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ .91

ผลการศึกษาพบว่า 1) อาจารย์และบุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (ร้อยละ 36.7) 2) อาจารย์และบุคลากรมีคะแนนทัศนคติต่อการประกันคุณภาพในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59, S.D. = .74) 3) อาจารย์และบุคลากรมีทัศนคติทางบวกต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ “ผลการประเมินทำให้หน่วยงานเป็นที่ยอมรับ” และ ”ยินดีที่ช่วยนำผลประเมินไปใช้” (ร้อยละ 100) “เพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงาน”, “ผลประเมินบอกจุดอ่อนจุดแข็งในการพัฒนา” และ “ภูมิใจที่มีส่วนร่วม” (ร้อยละ 96.7) “พอใจกับข้อเสนอแนะ” และ “อาสางาน แม้ไม่ค่อยมีเวลา” (ร้อยละ 93.3) “แม้ไม่ค่อยมีเวลาจะพยายามเข้าร่วมประชุมหรือร่วมกิจกรรม” (ร้อยละ 90.1) 4) อาจารย์และบุคลากรมีทัศนคติทางลบต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ เพิ่มภาระงาน (ร้อยละ 53.3) เบื่อหน่ายกับการตรวจประเมิน (ร้อยละ 30) เลือกทำกิจกรรมอื่น หรือไม่อ่านคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา (ร้อยละ 30) ไม่พอใจที่ได้รับมอบหมายให้เก็บรวบรวมหลักฐานประกอบการรับตรวจประเมิน (ร้อยละ 26.7) ไม่พอใจที่ต้องเขียนรายงานประเมินตนเอง (ร้อยละ 26.6) ผลการประเมิน นำไปใช้พัฒนาหน่วยงานไม่ได้ (ร้อยละ 20) และพยายามหลีกเลี่ยงการเข้าร่วมการรับตรวจประเมิน (ร้อยละ 16.7) สำหรับการมีส่วนร่วมตามวงจร PDCA พบว่า ยังไม่ชัดเจน และยังไม่ครอบคลุมทุกขั้นตอน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมเพียงบางส่วนหรือเล็กน้อยเท่านั้น ปัญหาอุปสรรคคือ นโยบายไม่ชัดเจน ไม่มีหน่วยงานหลักเป็นผู้รับผิดชอบ ขาดการประสานงานและการสื่อสารที่ชัดเจน ไม่สามารถบูรณาการเป็นงานประจำ และนำผลไปใช้ยังไม่ครอบคลุมทุกประเด็น

คำสำคัญ : ความรู้ ทัศนคติ การมีส่วนร่วม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การประกันคุณภาพการศึกษา

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (สบ 4)
** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (สบ 3) กลุ่มงานอาจารย์ วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ
*** อาจารย์ (สบ 3)
**** อาจารย์ (สบ 2)
***** อาจารย์ (สบ 1) กลุ่มงานอาจารย์ วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ
***** สารวัตรฝ่ายพัฒนา 1 วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ

Journal of The Police Nurse
Vol. 7 No. 2 July - December 2015

Knowledge, Attitude, and the Participation in Educational Quality Assurance of Stakeholders of Police Nursing College

Pol. Col. Thipkhumporn Keskomon, Ph.D.
Pol. Lt. Col. Sookruadee Thutsaringkarnsakul, Ph.D.
Pol. Lt. Col. Kantita Sripa, Ph.D.
Pol. Lt. Col. Rojjanart Homdee
Pol. Lt. Col. Ziwapon Charoenwong
Pol. Lt. Col. Jiraphat Wangsook
Pol. Maj. Khemika Paha
Pol. Capt. Aphisit Tamsat

Abstract

This study aimed to investigate knowledge, attitude, and the participation in educational quality assurance of all stakeholders of Police Nursing College. There were six groups or 90 samples and key informants. They were administrators, instructors, personnel, students, alumni, and employers. The instruments used in the study were test and questionnaires which ware check by three experts for content validity. The IOC was 0.6-1.0. The reliability of the test (KR-20) was .59. The internal consistency of the questionnaire (Cronbach's alpha coefficient) was .91. Data were analyzed for statistical values as frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results of this study indicated that 1) the instructors and personnel lacked of knowledge and the understanding of the educational quality assurance (36.7%); 2) Their attitude toward the educational quality assurance was at the highest level ($\overline{X}$ = 4.59, S.D. = .74); 3) their attitudes toward the educational quality assurance were positive, including being the acceptable workplace from accreditation, being pleasure with evaluation utilization (100%) increasing their performance, knowing strength and weakness for improvement, being proud of participation (96.7%), being satisfied in suggestions, donating their time (93.3%), trying to participate (90.1%); 4) their attitudes toward the educational quality assurance were negative, including increasing workload (53.3%), boring (30%), doing other activities more than reading the manual (30%), no satisfaction in collecting quality assurance evidences (26.7%), no satisfaction in writing self assessment report (26.6), no results for institution's improvement (20%), and avoiding attending QA process (16.7%); 3) the participation engaging the PDCA cycle was not clear and could not cover every step. Stakeholders involved only some occasions. The reasons why they partly participation were no clear policies, no specific agency for responsibility, lacking of coordination and clear communication, no integration into the routine, and utilization of results only in some issues.

Keywords : Knowledge, Attitude, Participation, Stakeholders, Educational Quality Assurance

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากคู่มือการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา (2557) ได้กล่าวถึงเหตุผลในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยในปี พ.ศ. 2557 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ได้กำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา โดยให้พิจารณาเพิ่มเติมในสาระที่เกี่ยวข้องในกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 รวมทั้งกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ทั้งนี้ ได้กำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 3 ระดับ คือ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยมีองค์ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามพันธกิจ 4 ด้านของสถาบันอุดมศึกษา และเพิ่มเติมด้านอื่น ๆ ที่จำเป็น โดยการประกันคุณภาพการศึกษาภายในรอบที่สามนี้ ครอบคลุมปีการศึกษา 2557-2561

วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ โรงพยาบาลตำรวจ สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จัดการศึกษาเฉพาะทางหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต เป็นสถาบันสมทบกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาจากผู้ทรงคุณวุฒิของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาทุกปี และจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ทุก 5 ปี นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานวิชาชีพ ได้แก่สภาการพยาบาลเข้าประเมินคุณภาพสถาบัน ขึ้นกับจำนวนปีที่ได้รับการรับรองในแต่ละครั้ง ผลการประเมินคุณภาพในปีการศึกษา 2556 พบว่า ผลการดำเนินการของวิทยาลัยพยาบาลตำรวจตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา อยู่ในระดับดีมาก และเกณฑ์ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับดี และผลการรับรองสถาบันจากสภาการพยาบาลเป็นระยะเวลา 3 ปี

ถึงแม้ว่าวิทยาลัยพยาบาลตำรวจได้แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอก วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ในการดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา แต่ผลการดำเนินการจะไม่สามารถพัฒนาให้เกิดสัมฤทธิผลสูงสุด หากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ไม่มีส่วนร่วมหรือไม่ได้รับโอกาสมีส่วนร่วมในการดำเนินการ โดยเฉพาะผู้บริหารสูงสุดของวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ จากประสบการณ์การดำเนินงานที่ผ่านพบว่า ถึงแม้จะถ่ายทอดตัวบ่งชี้ เกณฑ์ และแจกจ่ายคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลตำรวจให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน และมีกิจกรรมส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งบรรจุเข้าในวาระของการ

ประชุมคณะกรรมการบริการ วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ เป็นประจำทุกเดือน และมีการกระตุ้นเตือนเป็นระยะ ๆ แต่อาจารย์และบุคลากรยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการทำงานประจำให้มีคุณภาพ และถึงแม้จะมีส่วนร่วมเป็นอย่างดี แต่ก็เฉพาะคนในองค์กรเท่านั้น ยังไม่ครอบคลุมไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่น อันได้แก่ นักศึกษา ศิษย์เก่า และผู้จ้างงาน ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ความรู้ ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของอาจารย์ และบุคลากรของวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ และศึกษาถึงการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ศิษย์เก่า และผู้จ้างงาน เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนรวมในการประกันคุณภาพการศึกษาให้ต่อเนื่องและพัฒนาวิทยาลัยพยาบาลให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินการในการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรฐานคุณภาพการศึกษาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และกระบวนการตรวจสอบหรือการประเมินคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ที่กำหนด

ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาในการศึกษา หมายถึง การที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเห็นประโยชน์ และโทษของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งให้การสนับสนุนการดำเนินการของหน่วยงาน ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ พอใจ หรือไม่พอใจในการดำเนินการดังกล่าว ซึ่งเห็นความสำคัญและพร้อมที่จะดำเนินการหรือให้การสนับสนุนหรือหลีกเลี่ยงการกระทำดังกล่าว

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มคนที่สามารถมีอิทธิพลต่อหรือได้รับอิทธิพลจากงานหรือระบบขององค์การ หรือผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลหรือกลุ่มคนเหล่านี้อาจจะประกอบด้วย ลูกจ้าง ลูกค้า ผู้ร่วมงาน ผู้จัดการ สหพันธ์ รัฐบาลในระดับต่าง ๆ ชุมชนท้องถิ่น กลุ่มที่ได้รับความกดดันหรือผู้แข่งขัน (Ramage, 1999)

มโนทัศน์เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปรากฏอยู่ในทฤษฎีองค์การและทฤษฎีระบบ ทฤษฎีองค์การ กล่าวว่า คนอาจได้รับการจัดกระทำให้เป็นจุดหมายปลายทางที่สิ่งอื่นมีผลมากกว่าที่จะเป็นวิธีการหรือผู้ดำเนินการไปสู่จุดหมายปลายทาง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีสิทธิ์ที่จะเป็นเจ้าขององค์การ

หรือระบบตามแนวคิดแบบพหุนิยม จึงมีความจำเป็นทางศีลธรรมที่จะต้องทำตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคน

สำหรับทฤษฎีระบบซึ่งเป็นระบบเปิด องค์ประกอบทุกส่วนมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันภายในระบบ ระบบเปิด หมายถึง การเคลื่อนไหวแบบประชาธิปไตยและการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ทำงานร่วมกัน การลดความขัดแย้งใช้กระบวนการคิด 2 ทาง ซึ่งเปรียบเทียบความคิดเห็นภายในกลุ่ม การให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในระบบจะสนับสนุนเรื่องการสนทนาทั้งรูปแบบส่วนตัวและสาธารณะ สมาชิกในกลุ่มไม่จำเป็นต้องมีความเห็นพ้อง เพราะสิ่งที่ต้องการคือการเห็นแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ลักษณะของความขัดแย้งในความคิดเห็นเช่นนี้ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อกลุ่ม เพราะจะไม่มีบรรยากาศของการมีอำนาจตามสายการบังคับบัญชา ระบบอาวุโสหรือคนส่วนใหญ่ จึงทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ต้องกลัวการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน แต่จะเป็นบรรยากาศของความไว้วางใจว่าปลอดภัยที่จะเสี่ยงและเปิดเผย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มคนที่สามารถมีอิทธิพลต่อหรือได้รับอิทธิพลจากการดำเนินงานของวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ซึ่งได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ศิษย์เก่า และผู้จ้างงาน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม เนตรรุ้ง อยู่เจริญ (2553, หน้า 25) ได้กล่าวถึงความหมายโดยสรุปของ การมีส่วนร่วมไว้ว่า หมายถึง การที่บุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาช่วยเหลือหรือสนับสนุนทำประโยชน์ในเรื่องต่าง ๆ หรือการร่วมกิจกรรมใด ๆ ในทุกระดับอันอาจเป็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจหรือการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารด้วยความสมัครใจ ความกระตือรือร้น ตั้งใจ จริงใจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลักดันให้เป้าหมายบรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้

การมีส่วนร่วมเป็นองค์ประกอบแรกของการร่วมมือรวมพลัง ซึ่งแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการร่วมมือรวมพลัง (ทิพย์ฆัมพร เกษโกมล, 2545) มี 4 แนวคิดทฤษฎี ได้แก่ 1) ทฤษฎีวัฒนธรรมทางสังคมตามสถานการณ์ กล่าวว่า สติปัญญาของมนุษย์เริ่มต้นในสังคมหรือวัฒนธรรมของตนและสติปัญญาของมนุษย์เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมมากกว่าเกิดขึ้นภายในตัวบุคคล เมื่ออยู่เป็นกลุ่ม บุคคลควรแสดงพฤติกรรมที่สำคัญ 4 ประการ คือ การเรียนรู้จากซึ่งกันและกัน การกำหนดผลลัพธ์ที่คาดหวังร่วมกัน การเจรจาต่อรอง และการพัฒนาบรรทัดฐานของกลุ่มหรือขั้นตอนการปฏิบัติ 2) ทฤษฎีการประมวลสารสนเทศของกลุ่ม เน้นการแบ่งปันสารสนเทศที่ใช้ในงาน จากมุมมองนี้ มีตัวบ่งชี้ที่สำคัญ 2 ตัว คือ การแบ่งปันความรู้ และการเอาใจใส่ในผลผลิต 3) แนวคิดการโต้แย้งโดยใช้เหตุผล หรือ การใช้เหตุผลในการโต้แย้ง การโต้แย้งที่ใช้หลักฐานหรือใช้เหตุผล

ควรแสดงบทบาทในการเจรจาต่อรองที่ใช้ในการสร้างความรู้ทางสังคม กลุ่มทำงานที่มีอิสระควรมีหลักฐานและใช้เหตุผลที่ดี การตัดสินใจของกลุ่มควรมีการชั่งน้ำหนักของข้อโต้แย้งอย่างรอบคอบจากทุกฝ่าย การโต้แย้งในการสนทนา (dialogic argumentation) เป็นลักษณะสำคัญของกระบวนการกลุ่ม ประเมินได้ใน 2 ระดับคือ ระดับบุคคลและระดับกลุ่ม และ 4) ทฤษฎีสติปัญญาสังคม ทฤษฎีนี้เน้นความสนใจในบทบาทของความขัดแย้งเชิงมโนทัศน์และการแก้ไขความขัดแย้งให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน จากมุมมองนี้การเรียนรู้คือ ผลของการนำความรู้ใหม่รวมเป็นความเข้าใจในปัจจุบัน เมื่อสารสนเทศสอดคล้องกับสิ่งที่ตนคิดมาก่อน หรือจัดมโนทัศน์ของสิ่งที่เข้าใจมาก่อนเสียใหม่เมื่อสารสนเทศใหม่ขัดแย้งกับสิ่งที่ตนคิดมาก่อน การแก้ปัญหาความเข้าใจที่ไม่ตรงกันของสมาชิกจึงเป็นคุณลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งของความรู้ที่สร้างความเป็นจริงในสังคม

ประภาศ ปานเจี้ยง (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์ข้อแรกเพื่อ ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ จำนวน 181 คน ด้วยแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับปานกลาง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ การมีส่วนร่วมในการวางแผน (Plan) ประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่อยู่ในระดับปานกลาง การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Do) ประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Check) ประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่อยู่ในระดับปานกลาง และการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไข (Action) และพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะส่วนใหญ่มาจากบุคลากรที่อายุและอายุงานน้อย จึงไม่มีความรู้และประสบการณ์มากพอต่อการคิดหรือการเสนอแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขงานประกันคุณภาพ

สุจิตรา สุคนธมัต (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนคติและการมีส่วนร่วมต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนคติและการมีส่วนร่วมต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2554 จำนวน 71 คน ผลการวิจัย พบว่า ทัศนคติของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับมาก คือ การประกันคุณภาพการศึกษาจะประสบผลสำเร็จจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อการ

บริหารงานของหน่วยงาน การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการบริหารการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นำไปสู่คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้สามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ได้ การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้หน่วยงานเกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีบุคลากรผู้รับผิดชอบด้านประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง ในเรื่องการมีส่วนร่วมต่องานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

เมธิณี เกตวาธิมาตร (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการรับรู้ และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความรู้ การรับรู้ และการมีส่วนร่วมของนักศึกษาต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และเปรียบเทียบโดยจำแนกระดับชั้นปี และ ระดับของการได้รับข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษา ตัวอย่างเป็นนักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี ในปีการศึกษา 2553 จำนวน 210 คน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาพยาบาลมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้ การรับรู้ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับสูง นักศึกษาชั้นปีที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยคะแนนความรู้และการมีส่วนร่วมแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับการได้รับข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อค่าคะแนนเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร ได้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ศิษย์เก่า และผู้จ้างงาน

ตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ รวมจำนวน 90 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ซึ่งคณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 15 ข้อ เป็นข้อสอบปรนัยแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก และคัดเลือกข้อสอบหลังตรวจสอบการใช้ภาษา ไว้ 10 ข้อ พิสัยของคะแนนในข้อสอบฉบับจริงอยู่ระหว่าง 1 ถึง 10 คะแนน วิเคราะห์ความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ค่า IOC ตั้งแต่ 0.60-1.00 หลังทดลองใช้กับตัวอย่างจำนวน 30 คน พบว่า ข้อสอบที่มีคุณภาพดี มีเพียง 5 ข้อ ค่า KR-20 เท่ากับ .59 2) แบบวัดทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งคณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง

ประกอบด้วย 15 ประโยค แต่ละประโยคมีมาตรวัด 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” และได้คัดเลือกข้อความไว้ 10 ประโยค พิสัยของคะแนนในแบบวัดฉบับจริงอยู่ระหว่าง 10 ถึง 60 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนสูงจากแบบวัดนี้แสดงว่า เป็นผู้มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาสูง วิเคราะห์ความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ค่า IOC ตั้งแต่ .80-1 หลังจากนำไปทดลองใช้กับตัวอย่าง 30 คน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ .91 และ 3) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างในการสนทนากลุ่ม เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งคณะผู้วิจัยสร้างเอง นำแบบสัมภาษณ์ในการสนทนากลุ่มที่สร้างขึ้นเสนอที่ผู้ทรงคุณวุฒิเช่นเดียวกับในข้อ 2 เพื่อพิจาณาความตรงด้านเนื้อหาและปรับปรุงแก้ไขหลังจากนั้นทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับตัวอย่าง จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความเป็นปรนัยของข้อคำถามและความเข้าใจในภาษา และปรับปรุงแก้ไข

การเก็บรวบรวมข้อมูล 1) ขออนุญาตคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลตำรวจ 2) ขออนุญาต ผู้บังคับการวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ผ่านคณะอนุกรรมการวิจัย วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ 3) ขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลในการสนทนากลุ่ม ตอบแบบทดสอบและแบบวัดทัศนคติ โดยให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการวิจัยและลงนามในใบยินยอมในการเก็บข้อมูล และ 4) นัดหมายวัน-เวลา และทำการสนทนากลุ่ม โดยใช้เวลาการสนทนากลุ่มละไม่เกิน 1 ชั่วโมง 30 นาที และเก็บข้อมูลด้วยแบบทดสอบและแบบวัดทัศนคติ ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

การวิเคราะห์ข้อมูล 1) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 2) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

บุคลากรของวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ได้แก่ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ จำนวน 30 คน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในฝ่ายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 63.3 เป็นข้าราชการชั้นสัญญาบัตร คิดเป็นร้อยละ 30.0 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.3 มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 70 เคยได้รับการอบรมหรือได้รับคู่มือให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 63.3 สำหรับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 53.3 รับการสัมภาษณ์จากผู้ประเมินภายใน/ภายนอก และไม่เคยมีส่วนร่วมใด ๆ คิดเป็นร้อยละ 26.7 และเขียน SAR ของหน่วยงาน/กองกำกับการ คิดเป็นร้อยละ 20.0

คะแนนความรู้ของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.47 คะแนน ร้อยละ 63.3 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบ 30 คน ได้คะแนนตั้งแต่ 3 คะแนนขึ้นไป โดยตอบถูก 3 ข้อ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.7 รองลงมาคือ ตอบถูกทั้ง 5 ข้อ และ 2 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 23.3 และ 20.0 ตามลำดับ

คะแนนทัศนคติต่อการประกันคุณภาพของบุคลากรของวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 คะแนน บุคลากรของวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ร้อยละ 100 มีความคิดเห็นว่า “ผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาที่ดี ช่วยให้วิทยาลัยพยาบาลตำรวจเป็นที่ยอมรับของบุคคลภายนอก” และ “รู้สึกยินดีที่ได้มีส่วนช่วยในการนำผลการประเมินคุณภาพไปใช้ในการพัฒนาตนเองและหน่วยงาน” ร้อยละ 96.7 มีความคิดเห็นว่า “กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ช่วยส่งเสริมความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร” “ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ช่วยให้บุคลากรในวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ทราบจุดอ่อนจุดแข็งในการพัฒนาสถาบันต่อไป” และ “รู้สึกภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา” ร้อยละ 93.3 มีความคิดเห็นว่า “รู้สึกพอใจกับผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ที่มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาต่อไป” และ “แม้ไม่ค่อยเข้าใจ แต่ก็เต็มใจที่จะอาสาช่วยงานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน” ร้อยละ 90.1 มีความคิดเห็นว่า “แม้ไม่ค่อยมีเวลา ข้าพเจ้าจะพยายามเข้าร่วมประชุมหรือร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของการประกันคุณภาพการศึกษา” ร้อยละ 53.3 มีความคิดเห็นว่า “การเตรียมเอกสารหลักฐานเพื่อรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ทำให้บุคลากรของวิทยาลัยพยาบาลมีภาระงานมากขึ้น ทำให้เสียเวลาในการทำงาน ร้อยละ 26.7 มีความคิดเห็นว่า “รู้สึกไม่พอใจ เมื่อได้รับมอบหมายให้เก็บรวบรวมหลักฐานการปฏิบัติงาน ประกอบการรับการตรวจประเมิน” ร้อยละ 30 มีความคิดเห็นว่า “รู้สึกเบื่อหน่ายกับการรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา” และ “แม้หน่วยงานจะจัดอบรมความรู้ หรือแจกเอกสารคู่มือ ข้าพเจ้าก็จะเลือกทำกิจกรรมอย่างอื่น หรือไม่อ่านเอกสารเหล่านั้น” ร้อยละ 26.6 มีความคิดเห็นว่า “ข้าพเจ้ารู้สึกไม่พอใจที่ต้องเขียนรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงานของข้าพเจ้า” ร้อยละ 16.7 มีความคิดเห็นว่า “หากผู้บังคับบัญชาสอบถามความสมัครใจ ข้าพเจ้าจะพยายามหลีกเลี่ยงในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในการรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน”

ผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิทยาลัยพยาบาลตำรวจตามวงจรคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Act) ในแต่ละขั้นตอนยังไม่ชัดเจนในบางประการและการมีส่วนร่วมยังไม่ครอบคลุม

อภิปรายผล

1. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ตามวงจรคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Act) ด้านการวางแผน พบว่า การมีส่วนร่วมในการวางแผนจะเป็นไปตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ไม่พบการมีส่วนร่วมในการวางแผนของกลุ่มนักศึกษา กลุ่มศิษย์เก่า และกลุ่มผู้จ้างงาน ด้านการดำเนินงาน พบว่า ดำเนินงานในเชิงรับมากกว่าเชิงรุก กลุ่มนักศึกษา กลุ่มศิษย์เก่า และกลุ่มผู้จ้างงาน พบว่า การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาไม่ค่อยชัดเจนนัก ด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงาน พบว่า กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มอาจารย์ดำเนินการในลักษณะเชิงรับมากกว่าเชิงรุก กลุ่มนักศึกษา กลุ่มศิษย์เก่า และกลุ่มผู้จ้างงาน ไม่พบการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน หากแต่ในกลุ่มศิษย์เก่าและกลุ่มผู้จ้างงานบางส่วน ที่มีส่วนร่วมในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาในบทบาทของแหล่งฝึก วิทยาลัยพยาบาลตำรวจจัดระดับของการมีส่วนร่วมไว้ในระดับที่ *"มีส่วนร่วมบางส่วนหรือเล็กน้อย"* เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่เห็นด้วยกับกระบวนการประกันคุณภาพ จึงไม่มีส่วนร่วม และผลการวิจัยยังพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนใหญ่ยังพร่องความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้ไม่สามารถจัดเข้าสู่ระดับที่มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ได้ รวมถึงในส่วนของความเชื่อในคุณค่าที่จะเกิดกับงานยังไม่พบความชัดเจน

2. ปัญหาอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

ด้านนโยบายและโครงสร้างหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า วิทยาลัยพยาบาลตำรวจยังขาดความชัดเจนในการกำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ไม่มีหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง หากแต่ดำเนินการในรูปแบบของคณะกรรมการที่เป็นบุคลากรจากหน่วยงานต่าง ๆ มาทำหน้าที่ โดยต่างมีภาระหน้าที่หลักรับผิดชอบอยู่แล้ว ทำให้มีภาระงานที่ต้องแบกรับเพิ่มขึ้น ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องนโยบายที่ไม่ชัดเจน อาจเนื่องมาจากไม่สามารถกระตุ้นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจ ซึ่งตามแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา มองว่าการระดมแนวคิดจากบุคคลที่มีความหลากหลายทั้งความรอบรู้และประสบการณ์ จะทำให้การบริหารหรือการพิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหามีความหลากหลาย เป็นไปอย่างถี่ถ้วน รอบคอบ (ประภาศ ปานเจี้ยง, 2555) ซึ่งจะช่วยให้มีศักยภาพและความชัดเจนในการกำหนดนโยบายมากขึ้น การดำเนินงานก็จะมีทิศทางยิ่งขึ้น ในขณะที่การกำหนดรูปแบบการทำงานในลักษณะคณะกรรมการนั้น แม้จะสอดคล้องกับแนวคิดการมีส่วนร่วมในแง่ที่ว่าการรวมตัวของบุคคลเป็นคณะกรรมการจะก่อให้เกิดพลังที่เข้มแข็ง สามารถอำนวยการให้งานดำเนินไปด้วยดี ทุกคนรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร (ประภาศ ปานเจี้ยง, 2555) แต่เนื่องจากภาระงานที่เพิ่มขึ้นจากหน้าที่หลัก การทำงานจึงอาจไม่เต็มที่ พลังที่เข้มแข็งจึงอาจลดน้อยลงด้วยข้อจำกัดนี้ได้

ด้านบุคลากรผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาอุปสรรคด้านบุคลากรผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญคือ 1) บุคลากรขาดความตระหนักถึงความสำคัญและความร่วมมือในการทำงานด้านการประกันคุณภาพศึกษา โดยปัญหาส่วนใหญ่เนื่องมาจากยังมองเรื่องการประกันคุณภาพในเชิงลบ และ 2) ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน ซึ่งปัญหาอุปสรรคทั้ง 2 ประเด็นนี้ สอดคล้องกับการศึกษาเชิงปริมาณ ที่แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังพร่องในด้านความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจน และยังมีทัศนคติในเชิงลบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพในบางประเด็น จึงสอดคล้องกับการพบข้อจำกัดในการมีส่วนร่วมจากการศึกษาเชิงคุณภาพด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย เมธินี เกตวาธิมาตร (2555) ที่พบว่า ระดับของได้รับข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาที่แตกต่างกันซึ่งแสดงถึงความรู้ในการประกันคุณภาพ มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของนักศึกษาพยาบาล ดังนั้น การจะกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วม ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นเรื่องสำคัญ ในขณะที่งานวิจัยของ สุจิตรา สุคนธมัต (2555) แสดงให้เห็นว่า แม้ทัศนคติองบุคลากรต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษาจะอยู่ในระดับมาก แต่การมีส่วนร่วมต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษายังอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า การส่งเสริมด้านการมีส่วนร่วมโดยให้ความสำคัญกับทัศนคติเพียงอย่างเดียวอาจยังไม่เพียงพอ ควรต้องพิจารณาองค์ประกอบอื่น ๆ ร่วมด้วย เช่น การส่งเสริมด้านความรู้ความเข้าใจ เป็นต้น

ด้านการบริหารจัดการ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาอุปสรรคด้านการบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่สำคัญคือ 1) การขาดการสื่อสารและการประสานงานที่ชัดเจนและครอบคลุมทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด ซึ่งทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางส่วนไม่รับทราบข้อมูลและแสดงบทบาทหน้าที่ของตนเองได้อย่างเต็มที่ 2) ไม่สามารถบูรณางานประกันคุณภาพการศึกษาสู่งานประจำได้ โดยบุคลากรยังมองว่างานประกันคุณภาพเป็นการเพิ่มภาระงานมากกว่าการตระหนักถึงการทำงานประจำให้สอดคล้องกับมาตรฐานประกันคุณภาพ และ 3) ยังไม่สามารถนำผลประเมินด้านการประกันคุณภาพการศึกษาไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาได้ครอบคลุมทุกประเด็น

ปัญหาอุปสรรคทั้ง 3 ประเด็นดังกล่าวล้วนมีผลการส่งเสริมการมีส่วนร่วม เนื่องจากการมีส่วนร่วมตามแนวคิดทฤษฎีวัฒนธรรมทางสังคมตามสถานการณ์ (ทิพย์ฆัมพร เกษโกมล, 2545) มองว่า การจะสร้างการมีส่วนร่วมประการหนึ่งคือ การทำให้เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน การกำหนดผลลัพธ์ที่คาดหวังร่วมกัน การเจรจาต่อรอง และการพัฒนาบรรทัดฐานของกลุ่ม ซึ่งต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารระหว่างกันและให้มีการทำงานในกลุ่ม ส่วนประเด็นของการบูรณาการงานประกันคุณภาพกับงานประจำ และการนำผลการประเมินด้านการประกันคุณภาพไปสู่การปรับปรุงและ

พัฒนานั้น เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวนา กิตติวิมลชัยและคณะ (2551) ที่ได้เสนอแนวทางในการบริหารจัดการระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยไว้ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง คือ ต้องมีการบริหารจัดการตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพให้ครอบคลุมทุกภารกิจหลัก และมีการพัฒนาตัวบ่งชี้และสร้างเป็นมาตรฐานของมหาวิทยาลัยที่ต้องปฏิบัติ รวมถึงให้ความสำคัญกับการนำผลการตรวจประเมินไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

ด้านทรัพยากรสนับสนุน ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาอุปสรรคสำคัญด้านทรัพยากรสนับสนุน คือการขาดอัตรากำลังพลและงบประมาณที่เพียงพอในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้ไม่สามารถดำเนินงานตามระบบและกลไกได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอ ในส่วนของปัจจัยด้านอัตรากำลังพล ก็คือบุคลากรในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นทรัพยากรหลักของการมีส่วนร่วม ซึ่งหากบุคลากรไม่เพียงพอ การทำให้เกิดบรรยากาศของการแสดงความคิดเห็นที่หลากหลายและแตกต่างเพื่อให้เกิดศักยภาพทางการคิดหรือตัดสินใจอาจเกิดขึ้นได้ยาก หรือการรวมตัวเพื่อให้เกิดพลังที่เข้มแข็งอาจทำได้อย่างไม่เต็มที่ การดำเนินการจึงอาจไม่สอดคล้องตามแนวคิดการมีส่วนร่วม ส่วนปัญหาด้านงบประมาณนั้น เป็นปัจจัยสำคัญตามแนวคิดการบริหารจัดการทั่วไปอยู่แล้ว ซึ่งหากมีข้อจำกัดที่ทำให้ไม่เอื้อต่อการบริหารจัดการดังกล่าว อาจมีผลต่อความตั้งใจหรือกระตือรือร้นในการร่วมบริหารจัดการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญตามความหมายของการมีส่วนร่วม (เนตรรุ้ง อยู่เจริญ, 2553)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ได้แก่ ควรนำเสนอผลการวิจัยถ่ายทอดสู่บุคลากรทุกคนในรูปแบบการประชุม เปิดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ ความเข้าใจ และโอกาสในการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป ได้แก่ 1) รูปแบบการบูรณาการการประกันคุณภาพการศึกษาในงานประจำ 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 3) แนวทางการปฏิบัติที่ดีในการส่งเสริมสัมฤทธิผลทางการเรียนและการสอน

เอกสารอ้างอิง

ทิพย์ฆัมพร เกษโกมล. (2545). *การวิจัยและพัฒนาระบบการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษาพยาบาลตามแนวคิดการประเมินแบบร่วมมือรวมพลัง.* วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เนตรรุ้ง อยู่เจริญ. (2553). *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของครูสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร.* ปริญญานิพนธ์หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ประภาศ ปานเจี้ยง. (2555). *การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่* บทความวิจัย เสนอในการประชุมหาดใหญ่วิชาการ ครั้งที่ 3 วันที่ 10 พฤษภาคม 2555 เรื่อง “การวิจัยเพื่อพัฒนาสังคมไทย”. 177-189.

ภาวนา กิตติวิมลชัย, คมสัน พันธุ์ชัยเพชร, ษมพร สนธิเปรม, พรรณี ศักดิ์ทัศนา และ ภัทรวดี พลไพสรรพ์. (2551). *รายงานวิจัยเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น.*

เมธิณี เกตวาธิมาตร. (2555). ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การรับรู้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี. *วารสารเกื้อการุณย์, 19*(1), 87-102.

สุจิตรา สุคนธมัต. (2555). ทัศนคติและการมีส่วนร่วมต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง *วารสารวิทยาศาสตร์ลาดกระบัง, 21*(1), 1-16.

สำนักมาตรฐานและคุณภาพอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2557). *คู่มือการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา ฉบับปีการศึกษา 2557.*

Ramage, M. (1999). *Evaluation of Cooperative Systems Projects*. Retrieved January 24, 2014, from http://www.comp.lancs.ac.uk/computing/research/csg/projects/evaluation