

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*

เปี่ยมสุข ทุ่งกาวิ¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง และศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้ และทัศนคติที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลจากบุคลากรสำนักหอสมุดกลางจำนวนทั้งหมด 94 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1). บุคลากรสำนักหอสมุดกลางมีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับมาก 2). ปัจจัยทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ได้แก่ รายได้ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงปัจจัยด้านทัศนคติ และปัจจัยด้านการรับรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 3). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ได้แก่ การรับรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และประสบการณ์การทำงานในสำนักหอสมุดกลาง

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม การรับรู้ การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

*งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากเงินงบประมาณ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประจำปีงบประมาณ 2556

¹อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อีเมล: piamsuk @ g.swu.ac.th

Factors Affecting Srinakharinwirot University Library Staff Participation In an Internal Quality Assurance (IQA) System.*

Piamsuk Thungkawee¹

Abstract

This research studied the levels of participation of the library staff towards the Internal Quality Assurance (IQA) system of Srinakharinwirot University Library, as well as the influential factors in term of personal characteristics, perception and attitudes. A questionnaire was administered to 94 library staff with 100 % of replies returned. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, Pearson's Product Moment Correlation Coefficient and the Stepwise Multiple Regression Analysis. The findings were as follows; first the overall levels of library staff perception in an IQA system was at a high level. Second, All factors are correlated in a positive way towards the IQA system such as, salary, attitudes, and personal characteristics, such as the age, experiences, included the perception in an IQA system. The factors are influenced towards the library staff participation was positive related to the internal assurance of library staff, such as the perception and experience in library works.

Keywords: Participation, Perception, Internal quality assurance,
Library staff of Srinakharinwirot University.

* This research was funded by Srinakharinwirot University. (Fiscal Year 2013)

¹M.A. (Library and Information Sciences) Librarian (Senior Profession Level), Central Library, Srinakharinwirot University. (piamsuk @ g.swu.ac.th)

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ.2545 กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการสำคัญในการจัดการศึกษา โดยให้มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษาและจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับ และประเภทการศึกษาในหมวดที่ 6 รวมทั้งการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47 ซึ่งกำหนดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก มาตรา 48 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยถือว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (สกศ), 2545, น.29-30)

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกสำคัญที่ทำหน้าที่ส่งเสริมให้กระบวนการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ในทุกระดับของวงการศึกษานี้ เพื่อการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน และเป็นกระบวนการสร้างความมั่นใจและให้หลักประกันคุณภาพตามที่กำหนดต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา แห่งชาติ, สำนักนิเทศและพัฒนามาตรฐานการศึกษา, 2542, น.2)

สำนักหอสมุดกลาง เป็นหน่วยงานหนึ่งภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีพันธกิจสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย เป็นแหล่งการศึกษาค้นคว้า มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้ สำนักหอสมุดกลางตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาการประกันคุณภาพ จึงให้ความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินการประกันคุณภาพตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

หลักการของการดำเนินการประกันคุณภาพ ที่ให้ทุกคนมีส่วนร่วมดำเนินการเพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ รวมทั้งให้การสนับสนุนและร่วมรับผิดชอบ โดยมีความมุ่งมั่นร่วมมือร่วมใจต่อการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานให้บรรลุผลสำเร็จ (เสริมศักดิ์ วิศาลภรณ์, 2548, น.183) การให้บุคคลมีส่วนร่วมในองค์การนั้น บุคคลต้องมีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการ หรือการปฏิบัติการกิจต่างๆ ซึ่งทำให้บุคคลมีความผูกพันต่อกิจกรรมในองค์การ ดังนั้น พฤติกรรมมีส่วนร่วมของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง จึงมีความสำคัญต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่มุ่งผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ มักเป็นผลมาจากองค์ประกอบนานาประการ ทั้งองค์ประกอบภายนอกของบุคคล เช่น สิ่งแวดล้อมต่างๆ และองค์ประกอบภายในบุคคล ซึ่งได้แก่ กระบวนการทางจิตวิทยาที่มีผลต่อเนื่องกับพฤติกรรมของบุคคล อาทิ การรับรู้ และทัศนคติ ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมมีส่วนร่วมของ บุคคลในด้านความคิด การตัดสินใจ การประเมินค่า และการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2540, น.6-12)

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ปัจจัยหลักสำคัญ 2 ประการ คือ การรับรู้ และทัศนคติ ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลให้แก่ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้ และทัศนคติที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ บุคลากรในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2556 ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ คือ ผู้บริหาร บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 94 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษางานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยผ่านผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขเรียบร้อยแล้ว จึงนำเครื่องมือไปทดลอง และนำมาหาค่าความเชื่อมั่น ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.779-0.886 ประกอบด้วยเนื้อหา 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด มี 3 ข้อคำถาม ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านทัศนคติของบุคลากร ที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นแบบสอบถามวัดทัศนคติ 15 ข้อ ให้แสดงความคิดเห็นและทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร เป็นคำถามปลายปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 94 ชุด ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรคือ บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามคืนทั้งหมด 100 %

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติที่ใช้วิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ การหาค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร และระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

4.3 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้ระบบประกันคุณภาพภายใน และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน กับการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ

บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Coefficient Correlation)

4.4. วิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้ระบบประกันคุณภาพภายใน และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลงานวิจัย

1. ระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีการรับรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ปัจจัย ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 มี 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ อายุและประสบการณ์การทำงานในสำนักหอสมุดกลาง และปัจจัยการรับรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังภาพประกอบ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง

ปัจจัย	อายุ	ประสบการณ์	รายได้	การรับรู้	ทัศนคติ	การมีส่วนร่วม
- อายุ	1.000	.328***	.275**	.418***	.282**	.350***
- ประสบการณ์		1.000	.776**	.275**	.110	.328***
- รายได้			1.000	.170	.091	.275**
- การรับรู้				1.000	.255**	.418***
- ทัศนคติ					1.000	.282**
- การมีส่วนร่วม						1.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และระดับ.05 มี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยการรับรู้เรื่องการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน (.354) และปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร ในเรื่องประสบการณ์การทำงานในสำนัก หอสมุดกลาง (.230) โดยปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัย สามารถร่วมพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลางได้ (ร้อยละ 22.30) อย่างเหมาะสม ดังภาพประกอบ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม	b	SEb	β	t	Sig.
- การรับรู้	.645	.175	.354	3.687***	.000
- ประสบการณ์การทำงาน	.048	.020	.230	2.396*	.019

a = 3.070 R = .473 R² = .223

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัย สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. ระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ ของสำนักหอสมุดกลาง มีการรับรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ ชูिताพร ประเสริฐสุด, (2548) ที่ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาลลุ่มกกา พบว่าระดับการเข้ามีส่วนร่วมของบุคลากรขึ้นอยู่กับปัจจัยและเงื่อนไขต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติของบุคลากรที่มีต่องานพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 มี 3 ปัจจัย ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และการรับรู้ในการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ปัจจัย ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของหลายบุคคล อาทิ งานวิจัยของเบอร์นาร์ด (Bertrand, 1958, pp.147-157) พบว่าปัจจัยทางวัฒนธรรมของประชาชนที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม คือ อายุ และเพศ โดยสอดคล้องกับ งานวิจัยของ โคเฮน และ อัฟฮอฟฟ์ (Cohen and Uphoff, 1977, pp. 59-78) และพบว่าปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ เพศ และรายได้ และงานวิจัยของ โฟสันด์ ศรีแปง, (2550) ที่ศึกษาการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษา ตามความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย พบว่า บุคลากรซึ่ง ประกอบด้วยผู้บริหารและอาจารย์ ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกัน

คุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน และงานวิจัยของ พงศ์รัช วิวิงสุ, (2546) ได้ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน การได้รับการฝึกอบรม และลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน สุขภาพจิตของบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตาบทิพย์ ฐิติพงษ์พานิช (2539) ที่พบว่าทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงานตามแนวทางคุณภาพ และตรงตามแนวคิดของ เซอร์เมอฮอร์น, ฮันท์ และออสบอร์น (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 1991, pp.48-50) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลว่า ผลของการรับรู้จะสอดคล้องกับการมีทัศนคติที่ดี และเกิดการแสดงพฤติกรรมตอบสนองทางสังคมในทางบวกที่จะเข้าร่วมกิจกรรมได้ตรงตามเป้าหมาย

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และระดับ .05 มี 2 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และประสบการณ์การทำงานที่สำนักหอสมุดกลาง โดยทั้ง 2 ปัจจัยนี้ สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลางได้อย่างเหมาะสม

3.1 ปัจจัยด้านการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อมรพรรณ ประจันตวนิชย์, (2550, น.81) ที่พบว่า ตัวแปรการมีส่วนร่วมได้รับอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการติดต่อสื่อสาร การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากบุคลากร มีการรับรู้ข่าวสาร ข้อมูล เกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักหอสมุดกลาง จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้แก่ การสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ การจัดประชุม การให้การอบรม และระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการศึกษา บุคลากรทุกระดับมีโอกาสรับทราบอย่างทั่วถึง ทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจระบบประกันคุณภาพการศึกษา จึงเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา อันแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ทำให้บุคลากรมีความรู้มากขึ้น มีความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพการศึกษาดีขึ้น ย่อมส่งผลให้บุคคลอยากเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

เมื่อบุคลากรมีการรับรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่ย่อมส่งผลต่อระดับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของคาสต์ และโรเซนไวท (Kast and Rosenweig, 1985) ที่กล่าวถึง กลุ่มทางสังคมที่น่าจะทำให้โอกาสของผู้มีส่วนร่วมได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้มีผู้อยากเข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรมนั้นๆ มากขึ้น และตรงกับ เซอร์เมอฮอร์น, ฮันท์ และออสบอร์น (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 1991, pp.48-50) ที่กล่าวถึงการรับรู้ว่ามีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลตามกระบวนการรับรู้ ซึ่งพฤติกรรมการมีส่วนร่วมถือเป็นพฤติกรรมสำคัญของมนุษย์ รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงใจ ขุนฉนมฉ่ำ, (2546) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของข้าราชการต่อการปฏิรูประบบราชการ: ศึกษากรณีสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งพบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการปฏิรูประบบราชการและความเข้าใจในข่าวสารเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของข้าราชการต่อการปฏิรูปการศึกษา และงานวิจัยของ ปราณี วิจิตรจิตเลิศ, (2547,

น.103-104) ที่ศึกษาเรื่องการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร การรับรู้นโยบายองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีส่วนทำให้บุคลากรเกิดการมีส่วนร่วม ยอมรับและเห็นด้วยกับการนำนโยบายของโรงพยาบาลไปปฏิบัติมากขึ้น

3.2 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีประสบการณ์มาก เกิดจากการเรียนรู้ การสะสมความรู้ มีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความรอบรู้ในงานมากขึ้น ช่วยให้เข้าใจปัญหา สามารถวิเคราะห์ปัญหาและสถานการณ์ จากประสบการณ์ที่บุคคลได้เรียนรู้มาทำให้รู้ว่าจะต้องให้ความร่วมมือกันอย่างไร เมื่อมีความรู้ความเข้าใจระบบประกันคุณภาพการศึกษา ย่อมอยากที่แสดงความรู้ความสามารถที่ตนมีเพื่อพัฒนาองค์กร โดยการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรจัดขึ้น นับเป็นการส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรให้มากยิ่งขึ้น

เนื่องจากการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพแล้ว ยังต้องรู้ทฤษฎี และต้องปฏิบัติให้ถูกต้อง จึงจะสามารถปฏิบัติงานได้ดี ผนวกกับต้องอาศัยประสบการณ์เดิมประกอบความรู้ใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรภา เพชรสงคราม (2554, น.146) ศึกษาการมีส่วนร่วมของครูในการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร เขตบางขุนเทียน พบว่าการมีส่วนร่วมของครูในการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน จำแนกตามประสบการณ์การทำงานโดยรวมแตกต่างกัน และงานวิจัยของ ชนกพร บัวสุข, (2544) พบว่าปัจจัยที่สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับการฝึกอบรม และประสบการณ์ในการทำงาน

การนำผลงานวิจัยไปประยุกต์ใช้

ผู้บริหารสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สามารถนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสนับสนุนส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และยังใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และปรับปรุงกระบวนการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของหน่วยงานห้องสมุดของสถาบันอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ค้นพบในงานวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ สำนักหอสมุดกลางควรนำปัจจัยการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และประสบการณ์ในการทำงานที่สำนักหอสมุดกลาง ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปส่งเสริมและพัฒนา ดังนี้

1. สำนักหอสมุดกลาง ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการรับรู้อย่างต่อเนื่อง เช่น ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องประกันคุณภาพการศึกษา ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการทำงาน สนับสนุนการเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อบุคลากรจะได้ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานได้อย่างยั่งยืน

2. ควรเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญ มาถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ในการประกันคุณภาพ การศึกษาแก่บุคลากรอย่างน้อยปีละครั้ง และควรเพิ่มเติมประสบการณ์ตรงให้แก่บุคลากรด้วยการจัดไปทัศนศึกษาดู งานในสถาบันที่มีมาตรฐานสูง เพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับประสบการณ์ตรงมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น แรงจูงใจ การสื่อสาร และความผูกพันต่อองค์กร เป็นสำคัญ ซึ่งจะเป็นปัจจัย ที่อาจส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร ที่มียังไม่ได้นำมา ศึกษาในครั้งนี้
2. ควรศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร ในหน่วยงานอื่นๆ ด้วย
3. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพอย่างกว้างขวาง เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมลึกซึ้งในเรื่องการมีส่วนร่วม

บรรณานุกรม

- จิรภา เพชรสงคราม. (2554). *การศึกษาการมีส่วนร่วมของครูในการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร เขตบางขุนเทียน*. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (สาขาวิชา การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ชนกพร บัวสุข. (2544). *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์เพื่อ พัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ฐิตาพร ประเสริฐสุด. (2548). *การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาล ลำลูกกา*. ปริญญาโทการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงใจ ชุณฉนมฉ่ำ. (2546). *การมีส่วนร่วมของข้าราชการต่อการปฏิรูประบบราชการ: ศึกษากรณี สำนักงานปลัด กระทรวงอุตสาหกรรม*. ปริญญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดาบทิพย์ ฐิตพงษ์พานิช. (2539). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่ใน โรงพยาบาล สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เทพนม เมืองแมน และสวใจ สุวรรณ. (2540). *พฤติกรรมองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ปราณี วิจิตรจิตเลิศ. (2547). *การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร การรับรู้นโยบายองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากรในโรงพยาบาลหัวเฉียว*. ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.

- พงศ์ธวัช วิวังสุ. (2546). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา. ปรินญาณิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไพสันธ์ ศรีแปง. (2550). การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ตามความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (สกศ.). (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ. 2545 (ฉบับภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ). กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. สำนักนิเทศและพัฒนามาตรฐานการศึกษา. (2542) การประกันคุณภาพการศึกษา: เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา เล่ม 2. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ
- เสริมศักดิ์ วิศาลภรณ์. (2537). ภาวะผู้นำและความขัดแย้ง. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อมรพรรณ ประจันตวนิชย์. (2550). ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- Cohen, J. M. and Uphoff, N. T. (1977). *Rural development participation: concepts and measurements for project design implementation and evaluation*. Ithaca: Center for International Studies. Cornell University.
- Bertrand, A. L. (1958). *Rural sociology*. New York: McGraw-Hill.
- Kast, F. E. and Rosenzweig, J. E. (1985) *Organization management: a system and contingency approach*. (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Schermerhorn, J. R., Jr., Hunt, J. G. and Osborn, R. N. (1991). 7th ed. *Managing organizational behavior*. New York: John Wiley & Sons.