

การมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Participation in Work Performance under the Education Criteria for Performance Excellence of Personnel of the Faculty of Engineering, Mahasarakham University

ชยพร ศิริโยธา^{1*}
Chayaporn Siriyota^{1*}

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากเกณฑ์การประเมินทั้ง 7 หมวด กลุ่มตัวอย่างการวิจัยประกอบด้วย ผู้บริหาร คณะกรรมการประจำคณะ หัวหน้ากลุ่มงานและบุคลากรของคณะโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 48 คน เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์และเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปแบบสถิติเชิงพรรณนา ผลวิจัยพบว่า 1) การมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ จำแนกตามสถานภาพ พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพพนักงานมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 45.83) ระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 43.75) ประสบการณ์การปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพฯ (ร้อยละ 85.42) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพฯ เป็นอันดับแรก คือ การเข้าร่วมรับการฝึกอบรมและการเป็นคณะกรรมการฯ ($\bar{X}=3.33$, $S.D.=1.13$) รองลงมา ได้แก่ การเข้าร่วมรับฟังนโยบายฯ ($\bar{X}=3.13$, $S.D.=0.79$) และการมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานฯ ($\bar{X}=1.77$, $S.D.=0.84$) และ 2) ปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ จากเกณฑ์การประเมินทั้ง 7 หมวด พบว่า หมวดที่ 1) การนำองค์กรเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานอันดับสูงสุด ($\bar{X}=4.27$, $S.D.=0.53$) รองลงมา ได้แก่ หมวดที่ 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ($\bar{X}=4.19$, $S.D.=0.55$) หมวดที่ 7) ผลลัพธ์ ($\bar{X}=3.98$, $S.D.=0.69$) หมวดที่ 5) การมุ่งเน้นบุคลากร ($\bar{X}=3.89$, $S.D.=0.61$) หมวดที่ 6) การมุ่งเน้นปฏิบัติการ ($\bar{X}=3.82$, $S.D.=0.63$) หมวดที่ 4) การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ($\bar{X}=3.69$, $S.D.=0.64$) และหมวดที่ 3) การมุ่งเน้นลูกค้า ($\bar{X}=3.52$, $S.D.=0.71$)

คำสำคัญ: คุณภาพการศึกษา การดำเนินงานที่เป็นเลิศ การมีส่วนร่วม

Abstract

This research aims to study the participation in work performance under the Education Criteria for Performance Excellence of personnel of the Faculty of Engineering, Mahasarakham University, based on the 7 criteria. Samples used in the research include executives, Faculty Committee members, chiefs of divisions, and personnel in the Faculty. Forty-eight persons are selected by using the purposive sampling method. Tools used in collecting data are questionnaires, interviews, and the arrangement for a knowledge-sharing forum. Data are analyzed based on Percentage, means, and standard deviation. Data are presented in the form of descriptive statistics. It is found that: 1) for the status, most personnel are employees of the University (45.83%) with a working period of more than 10 years (43.75%), and with working experience under the Education Criteria for Performance Excellence (85.42%). When each aspect is considered, it is found that the

¹ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม 44150

¹ Faculty of Engineering, Mahasarakham University, MahaSarakham, 44150

*Corresponding author: e-mail: plr_84@hotmail.com

Received: December 15, 2020, Accepted: January 31, 2021, Published: March 17, 2021



first rank of personnel's participation in the work performed under the Education Criteria for Performance Excellence is the participation in training and being the committee members (\bar{X} =3.33, S.D.=1.13), followed by the attendance to listen to the policy statement (\bar{X} =3.13, S.D.=0.79), and the participation in work performance (\bar{X} =1.77, S.D.=0.84). Also, 2) for the problems and obstacles of the work performed under the Education Criteria for Performance Excellence of the personnel in the Faculty of Engineering based on the 7 criteria, it is found that: Category 1) leading of the organization is the highest-level obstacle in performing work (\bar{X} =4.27, S.D.=0.53), followed by Category 2) strategic planning (\bar{X} =4.19, S.D.=0.55), Category 7) results (\bar{X} =3.98, S.D.=0.69), Category 5) focusing on personnel (\bar{X} =3.89, S.D.=0.61), Category 6) focusing on operation (\bar{X} =3.82, S.D.=0.63), Category 4) measuring, analyzing, and managing knowledge (\bar{X} =3.69, S.D.=0.64), and Category 3) focusing on customers (\bar{X} =3.52, S.D.=0.71).

Keywords: educational quality, excellent performance, participation

บทนำ

มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีการปรับปรุงกระบวนการประกันคุณภาพภายใน โดยมีการนำเอาระบบเกณฑ์ Education criteria for performance Excellence (EdPEX) มาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยและคณะ หน่วยงานต่าง ๆ มาเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนและนำร่องงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตั้งแต่ปีการศึกษา 2560 - 2563 เป็นต้นมา ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานที่มุ่งเน้นให้คณะ หน่วยงาน สามารถยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรให้เป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ ผนวกกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) มีนโยบายและความตั้งใจที่จะยกระดับคุณภาพการศึกษาไทยให้ทัดเทียมเป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยนำเอาเครื่องมือการพัฒนาคุณภาพที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลที่เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมุ่งสู่ความเป็นเลิศมาเป็นกรอบการบริหารจัดการการศึกษาของอุดมศึกษาไทย (จิษณพงศ์, 2557) และมอบหมายให้คณะอนุกรรมการพัฒนาเกณฑ์การศึกษาสู่ความเป็นเลิศโดยการแปลและเรียบเรียง 2009 - 2010 The Baldrige National Quality Program : Education criteria for performance Excellence (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558) โดยมุ่งหวังให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นคู่มือและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้เล็งเห็นถึงความสำคัญเพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศประกอบกับทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศโดยได้รับการยอมรับในระดับชาติและระดับสากลโดยในปีการศึกษา 2562 มหาวิทยาลัยได้มีนโยบายให้คณะหน่วยงานที่ดำเนินการจัดการเรียนการสอน จำนวน 21 คณะ ได้นำเอาเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศไปเป็นกรอบและแนวทางการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ตามองค์ประกอบของเกณฑ์การประเมินฯ ทั้ง 7 หมวด ได้แก่ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า หมวด 4 การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติ หมวด 6 การจัดกระบวนการ หมวด 7 ผลลัพธ์รวมถึงมีการกำหนดให้คณะหน่วยงานดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ระยะ 3 ปี (ปีการศึกษา 2562 - 2564) และแผนพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ระยะ 1 ปี (ปีการศึกษา 2562) เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้คณะหน่วยงานได้มีการวางแผนและทบทวนแผนกลยุทธ์ระยะสั้นและระยะยาว วิสัยทัศน์ การวิเคราะห์องค์กร การทบทวนกระบวนการ เป็นระยะเวลา 2 ปีรวมถึงได้มีการถ่ายทอดนโยบายและแผนพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศให้แก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารระดับคณะหน่วยงานและบุคลากรทั้งหมดได้รับถึงแนวนโยบายและแผนการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยและคณะ หน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศและให้คณะ หน่วยงานมีการทบทวนและวางแผนการดำเนินงานขับเคลื่อนองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศและจัดการอบรมให้ความรู้แก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารระดับคณะและบุคลากรได้รับทราบถึงแนวทางการดำเนินงานเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศเป็นระยะ

(ถิรนนท์, 2553) รวมถึงกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศทุก 6, 9 และ 12 เดือนและสนับสนุนส่งเสริมผลักดันให้คณะหน่วยงานมีการจัดทำ โครงร่างองค์กร (OP) เพื่อนำไปสู่การขอรับสมัครเข้าร่วมโครงการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ มาตั้งแต่ปี 2559 - 2563

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้ทำการสมัครเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาสู่ความเป็นเลิศ : EdPEx200 มาตั้งแต่วันที่ 4 – 8 (ปีพ.ศ.2559–2563) ซึ่งยังไม่ผ่านเกณฑ์ การคัดเลือกให้เข้าร่วมโครงการดังกล่าวฯ โดยคณะอนุกรรมการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ ความเป็นเลิศสำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้ให้ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นมายังผู้บริหารคณะวิศวกรรมศาสตร์ เกี่ยวกับการดำเนินงานของคณะฯ ที่ไม่ผ่าน การคัดเลือกเข้าร่วมโครงการฯ เนื่องจากคณะยังขาดการกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายการบรรลุวิสัยทัศน์ที่ยัง ไม่มีความชัดเจนตามเกณฑ์การประเมินฯ ในหมวดที่ 1 – 2 ขาดการกำหนดความสัมพันธ์ของลูกคำกับหลักสูตร และการบริการที่สำคัญที่สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินในหมวดที่ 3 และการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของ วิสัยทัศน์และขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงาน ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินในหมวดที่ 1 -7 ซึ่งส่งผลให้ ผลลัพธ์ในหมวดที่ 7 ไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและแผนการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศของคณะที่ กำหนดไว้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว คณะต้องทำความเข้าใจและศึกษาถึงวัตถุประสงค์ของเกณฑ์คุณภาพ การศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศให้มีความเข้าใจเพิ่มขึ้น เพื่อนำมาสู่การวางแผนการดำเนินงานได้ อย่างถูกต้อง

จากข้อเสนอแนะของคณะอนุกรรมการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ คณะได้ ทำการทบทวนวิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์ หาดูเด่นและหาความท้าทายการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศรวมถึง มาทำการวิเคราะห์และหาแนวทางให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมการขับเคลื่อนและพัฒนาคณะสู่ความเป็นเลิศ ตามเป้าหมายและข้อเสนอแนะจากคณะอนุกรรมการพัฒนาและยกระดับคุณภาพฯ ที่ให้ไว้ ในฐานะที่ผู้วิจัยมี หน้าที่ในการรับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็น เลิศของคณะ ได้สังเกตและมีข้อค้นพบจากบริบทการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานสู่ความเป็นเลิศ ประกอบ กับการสำรวจผลการดำเนินงานเบื้องต้นและข้อเสนอแนะจากคณะอนุกรรมการพัฒนาและยกระดับคุณภาพฯ พบว่า ผู้บริหาร บุคลากรของคณะส่วนหนึ่งยังมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับแนวทางและเกณฑ์ การประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ และยังไม่มีความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานขับเคลื่อนคณะตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ แต่อย่างใด ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อ การดำเนินงานที่เป็นเลิศของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมุ่งหวังที่จะนำ ผลการวิจัยมาพัฒนาและใช้เป็นข้อมูลต่อผู้บริหารของคณะและมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อนำมาใช้เป็น แนวทางการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการมีส่วนร่วมของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ที่จะนำมาพัฒนา ผลการปฏิบัติงานของคณะ หน่วยงาน เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และผลลัพธ์ที่ดีขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

ศึกษาการมีส่วนร่วม ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงาน ที่เป็นเลิศของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากเกณฑ์การประเมินทั้ง 7 หมวด

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 94 คน อยู่ในปีการศึกษา 2562 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบงาน การปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศที่ได้รับมอบหมาย และรับผิดชอบ โดยทำการเลือกแบบเจาะจง ซึ่งได้แก่ ผู้บริหารจำนวน 8 คน คณะกรรมการประจำคณะ วิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 3 คน หัวหน้ากลุ่มงานแผนและนโยบาย หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการและพัฒนานิสิต

หัวหน้ากลุ่มงานอาคารสถานที่และบริการวิชาการ จำนวน 3 คน บุคลากรสายสนับสนุนฝ่ายงานแผนและนโยบาย จำนวน 9 คน บุคลากรสายสนับสนุนฝ่ายงานวิชาการและพัฒนานิสิต จำนวน 12 คนและบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานอาคารสถานที่และบริการวิชาการ จำนวน 13 คน รวมทั้งสิ้น 48 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม(Questionnaire) คณะผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นตามความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยตั้งคำถามที่สามารถให้คำตอบที่สัมพันธ์กับปัญหาที่ทำการศึกษา โดยเนื้อหาแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ การปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

ตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ การเข้าร่วมรับการฝึกอบรมและการเป็นคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ การเข้าร่วมรับฟังนโยบายการดำเนินงานร่วมกับคณะหน่วยงานและมหาวิทยาลัย การมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย 5 ระดับเกณฑ์การให้คะแนนและแปลผล (บุญใจ, 2555) ดังนี้ ช่วงคะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00, 3.51-4.50, 2.51-3.50, 1.51-2.50 และ 1.00-1.51 ระดับการมีส่วนร่วมมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานทั้ง 7 หมวด ตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ได้แก่ หมวดที่ 1) การนำองค์กร หมวดที่ 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมวดที่ 3) การมุ่งเน้นลูกค้า หมวดที่ 4) การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมวดที่ 5) การมุ่งเน้นบุคลากร หมวดที่ 6) การมุ่งเน้นปฏิบัติการ และหมวดที่ 7) ผลลัพธ์ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งพัฒนามาจากเกณฑ์การประเมินและตัวชี้วัดตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ จำนวน 7 หมวด ดังนี้ ช่วงคะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00, 3.51-4.50, 2.51-3.50, 1.51-2.50และ 1.00-1.51 ระดับการมีปัญหและอุปสรรคมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ

2. แบบสัมภาษณ์ (Interview Form) ผู้วิจัยได้ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกซึ่งได้ทำการชี้แจงวัตถุประสงค์การสัมภาษณ์ตามที่ต้องการศึกษาและมีโครงสร้างแบบสัมภาษณ์เป็นลักษณะคำถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ โดยทำการแยกออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์โดยลักษณะของแบบสัมภาษณ์เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงานและประสบการณ์การปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

ตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามสถานภาพตามจำนวนครั้งการรับฟังการถ่ายทอดนโยบาย/การเข้ารับการฝึกอบรม/การเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการดำเนินงาน/การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาที่เป็นเลิศร่วมกับคณะวิศวกรรมศาสตร์และมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยประเด็นการประเมินครอบคลุมปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการปฏิบัติงานที่นำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศทั้ง 7 หมวด มาใช้ในการปฏิบัติงานของคณะเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ได้แก่ หมวด1) การนำองค์กร หมวด2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมวด3) การมุ่งเน้นลูกค้า หมวด4) การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมวด5) การมุ่งเน้นบุคลากร หมวด6) การมุ่งเน้นปฏิบัติการ หมวด7) ผลลัพธ์

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์และการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากข้อมูลที่รวบรวมจากกลุ่มเป้าหมายนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ โดยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

การมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

การมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากการรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการคัดเลือกจำนวน 48 คน จากจำนวนบุคลากรทั้งหมด 94 คน ซึ่งได้แก่ ผู้บริหารจำนวน 8 คน คณะกรรมการประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 3 คน หัวหน้ากลุ่มงานแผนและนโยบาย หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการและพัฒนานิสิต หัวหน้ากลุ่มงานอาคารสถานที่และบริการวิชาการ จำนวน 3 คน บุคลากรสายสนับสนุนฝ่ายงานแผนและนโยบาย จำนวน 9 คน บุคลากรสายสนับสนุนฝ่ายงานวิชาการและพัฒนานิสิต จำนวน 12 คน และบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานอาคารสถานที่และบริการวิชาการ จำนวน 13 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 48 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยจำนวน 22 คน (ร้อยละ 45.83) ระยะเวลาการทำงานมากกว่า 10 ปีจำนวน 21 คน (ร้อยละ 43.75) มีประสบการณ์การปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 41 คน (ร้อยละ 85.42) เมื่อทำการพิจารณาการมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ในภาพรวม ($\bar{X}=2.74$, $S.D.=0.92$) อยู่ระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง และเมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเข้าร่วมรับการฝึกอบรมและการเป็นคณะกรรมการฯ สูงเป็นอันดับแรก ($\bar{X}=3.33$, $S.D.=1.13$) ระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง รองลงมา ได้แก่ การเข้าร่วมรับฟังนโยบายฯ ($\bar{X}=3.13$, $S.D.=0.79$) ระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง และการมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานฯ ($\bar{X}=1.77$, $S.D.=0.84$) ระดับการมีส่วนร่วมน้อย (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 การวัดผลการมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (N=48)

หัวข้อ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การเข้าร่วมรับการฝึกอบรมและการเป็นคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศร่วมกับคณะ หน่วยงาน และมหาวิทยาลัย	3.33	1.13	ปานกลาง
2. การเข้าร่วมรับฟังนโยบายการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศร่วมกับคณะ หน่วยงาน และมหาวิทยาลัย	3.13	0.79	ปานกลาง
3. การมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศร่วมกับคณะวิศวกรรมศาสตร์	1.77	0.84	น้อย
เฉลี่ย	2.74	0.92	ปานกลาง

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยทำการศึกษาจากเกณฑ์การประเมินทั้ง 7 หมวด ได้แก่ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า หมวด 4 การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติ หมวด 6 การจัดกระบวนการ หมวด 7 ผลลัพธ์ ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรและคณะวิศวกรรมศาสตร์ไม่ประสบความสำเร็จต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศและตามแผนพัฒนาคุณภาพที่กำหนดไว้ ผลวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ในภาพรวม ($\bar{X}=3.91$, $S.D.=0.63$) อยู่ระดับการมีปัญหามาก และเมื่อทำการพิจารณาเป็นรายหมวดตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา

เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ พบว่า หมวดที่ 1) การนำองค์กรเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน สูงเป็นอันดับแรก ($\bar{X}=4.27$, $S.D.=0.53$) อยู่ระดับการมีปัญหาและอุปสรรคมาก รองลงมา ได้แก่ หมวดที่ 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ($\bar{X}=4.19$, $S.D.=0.55$) อยู่ระดับการมีปัญหาและอุปสรรคมาก หมวดที่ 7) ผลลัพธ์ ($\bar{X}=3.98$, $S.D.=0.69$) อยู่ระดับการมีปัญหาและอุปสรรคมาก หมวดที่ 5) การมุ่งเน้นบุคลากร ($\bar{X}=3.89$, $S.D.=0.61$) อยู่ระดับการมีปัญหาและอุปสรรคมาก หมวดที่ 6) การมุ่งเน้นปฏิบัติการ ($\bar{X}=3.82$, $S.D.=0.63$) อยู่ระดับการมีปัญหาและอุปสรรคมาก หมวดที่ 4) การวัดการวิเคราะห์และ การจัดการความรู้ ($\bar{X}=3.69$, $S.D.=0.64$) อยู่ระดับการมีปัญหาและอุปสรรคมาก และหมวดที่ 3) การมุ่งเน้นลูกค้า ($\bar{X}=3.52$, $S.D.=0.71$) อยู่ระดับการมีปัญหาและอุปสรรคมาก (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 2 การวัดผลปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ (N=48)

หัวข้อ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
หมวด 1 การนำองค์กร	4.27	0.53	มาก
หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์	4.19	0.55	มาก
หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า	3.52	0.71	มาก
หมวด 4 การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้	3.69	0.66	มาก
หมวด 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติ	3.89	0.61	มาก
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ	3.82	0.63	มาก
หมวด 7 ผลลัพธ์	3.98	0.69	มาก
เฉลี่ย	3.91	0.63	มาก

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานการมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการให้ผู้บริหารเข้ามีส่วนร่วมการกำหนดทิศทางและร่วมกันดำเนินการพัฒนาคณะให้เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศตามองค์ประกอบ การประเมินทั้ง 7 หมวด (หมวดที่ 1 – 7) คือ ผู้บริหารควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจและการสื่อสารให้บุคลากรได้รับทราบถึง วิสัยทัศน์ นโยบาย แผนกลยุทธ์ระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดบทบาทหน้าที่และการให้ความสำคัญบุคลากรต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย สร้างระบบกลไกและกระบวนการบริหารจัดการคณะ เพื่อเป็นการวัดผล ประเมินผล การบริหารจัดการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้ รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและทัศนคติที่ดีต่อบุคลากร ผู้เรียน คู่ความร่วมมือ ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่เทียบเพื่อเข้ามาเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาขับเคลื่อนคณะสู่ความเป็นเลิศและตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่ส่งผลให้คณะไม่ประสบความสำเร็จตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศตามองค์ประกอบการประเมินทั้ง 7 หมวด เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงและการวางแผนการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ได้แก่

หมวด 1 การนำองค์กร ($\bar{X}=4.27$, $S.D.=0.53$) มีปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศในภาพรวมทั้ง 7 หมวด อยู่ระดับการมีปัญหาและอุปสรรคมาก ซึ่งพบปัญหาและอุปสรรคต่อผลการปฏิบัติงานดังนี้ การสื่อสารและการสร้างความรู้ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารมหาวิทยาลัย/ผู้บริหารคณะที่ลงมาสู่บุคลากรทุกภาคส่วนยังไม่มีมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานสู่ความเป็นเลิศที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันและผู้บริหารมหาวิทยาลัย/ผู้บริหารคณะ/ผู้บริหารหน่วยงานยังมึนโยบายที่ยังไม่ชัดเจนต่อการขับเคลื่อนพัฒนาองค์กรตามแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานสู่ความเป็นเลิศและไม่สามารถที่จะนำมาบริหารจัดการได้อย่างเป็นรูปธรรมตามนโยบายที่กำหนดไว้

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ($\bar{X}=4.19$, $S.D.=0.55$) อยู่ระดับการมีปัญหาและอุปสรรคมาก ซึ่งพบปัญหาและอุปสรรคต่อผลการปฏิบัติงาน ดังนี้ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย/ผู้บริหารคณะ/ผู้บริหารหน่วยงานยังไม่มี ความชัดเจนต่อการจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติราชการ นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ จุดเด่นของหน่วยงาน ความท้าทาย คู่เทียบ คู่แข่ง คู่ความร่วมมือ โครงการ และกิจกรรมระยะสั้นและระยะยาว (Visionary Leadership) ที่ตอบสนองต่อการดำเนินงานการพัฒนาขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศและตอบสนองต่อผล การดำเนินงานทั้ง 7 หมวดตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศรวมถึง โครงการกิจกรรมที่จะต้องตอบสนองต่อบังคับชี้ด้านผลลัพธ์หมวดที่ 7 ในการขับเคลื่อนแผนกลยุทธ์ขององค์กร

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า ($\bar{X}=3.52$, $S.D.=0.71$) อยู่ระดับการมีปัญหาและอุปสรรคมาก ซึ่งพบปัญหา และอุปสรรคต่อผลการปฏิบัติงาน ดังนี้ คณะและหน่วยงานยังไม่มีกำหนดวิเคราะหว่า ลูกค้าของคณะ หน่วยงานคือใคร ยังไม่มีการศึกษาความต้องการของลูกค้าคืออะไร ความสำคัญต่อสินค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ ครอบคลุมทุกฝ่ายงานซึ่งยังไม่พบกระบวนการในการรับฟังเสียงของลูกค้า การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกต่อ ข้าราชการและเสนอความคิดเห็นของนิสิตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนยังไม่มีระบบการบริหารจัดการกับ ข้าราชการจากนิสิตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการประเมินและการปรับปรุงระบบอย่างมีประสิทธิภาพ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ($\bar{X}=3.69$, $S.D.=0.64$) อยู่ระดับการมีปัญหาและ อุปสรรคมาก ซึ่งพบปัญหาและอุปสรรคต่อผลการปฏิบัติงานดังนี้ คณะและหน่วยงานยังไม่มี ความชัดเจน เกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานระบบการจัดการความรู้การวัดวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยยังไม่มี การใช้ข้อมูลและระบบสารสนเทศมาบริหารจัดการ การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ในทุกระดับ และทุกส่วนงานที่ยังไม่มีประสิทธิภาพและไม่สามารถนำเอาองค์ความรู้ที่ได้จากการถอดบทเรียนนำมาสู่ การปฏิบัติเพื่อให้เห็นผลเป็นรูปธรรมได้อย่างชัดเจน (รัชต์วรรณ, 2553)

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ($\bar{X}=3.89$, $S.D.=0.61$) อยู่ระดับการมีปัญหาและอุปสรรคมาก ซึ่งพบ ปัญหาและอุปสรรคต่อผลการปฏิบัติงานดังนี้ คณะหน่วยงานยังไม่มีกำหนดนโยบายเส้นทางความก้าวหน้า สายอาชีพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายงานที่มีความชัดเจน เช่น ตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกการจัดสรร ตำแหน่งที่เหมาะสมการส่งเสริมและสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรมีคุณสมบัติที่สูงขึ้น มีตำแหน่งทางวิชาการที่ สูงขึ้น การปรับฐานเงินเดือนที่เหมาะสมความมั่นคงในอาชีพเงินสวัสดิการด้านต่าง ๆ การรักษาพยาบาล เงินทุน สำรองในอนาคตของบุคลากร เกณฑ์การประเมินภาระงานการลดปัญหาการลาออกของบุคลากร ช่องทาง การรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

หมวด 6 การมุ่งเน้นปฏิบัติการ ($\bar{X}=3.82$, $S.D.=0.63$) อยู่ระดับการมีปัญหาและอุปสรรคมาก ซึ่งพบ ปัญหาและอุปสรรคต่อผลการปฏิบัติงานดังนี้ การปฏิบัติงานและผลการดำเนินงานในช่วงเวลาที่ผ่านมามีผล กระทบอย่างมากต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่เทียบ คู่แข่ง บุคลากร การนำองค์กรแผน กลยุทธ์ นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจของมหาวิทยาลัยและคณะ หน่วยงาน ยังไม่มีความเข้าใจและตระหนักถึง ความสำคัญของผู้เรียน ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่เทียบ คู่แข่ง บุคลากรที่จะนำไปสู่การส่งเสริมและการพัฒนา องค์กรสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

หมวด 7 ผลลัพธ์ ($\bar{X}=3.98$, $S.D.=0.69$) อยู่ระดับการมีปัญหาและอุปสรรคมาก ซึ่งพบปัญหาและอุปสรรค ต่อผลการปฏิบัติงานดังนี้ คณะหน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดในการวัดผลประเมินความสำเร็จต่อการพัฒนาองค์กร สู่ความเป็นเลิศที่ไม่สอดคล้องและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ นโยบาย พันธกิจขององค์กรแผนกลยุทธ์แผนปฏิบัติราชการ ส่งผลให้คณะหน่วยงานและบุคลากรยังไม่สามารถที่จะนำตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นมานั้นนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเกณฑ์มาตรฐานสู่ความเป็นเลิศและตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยการมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ของคณะอยู่ใน สถานภาพพนักงานมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 45.83) ระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 43.75) ประสบการณ์การปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพฯ (ร้อยละ 85.42) การมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพ การศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ ภาพรวม ($\bar{X}=2.74$, $S.D.=0.92$)

อยู่ระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง การศึกษาปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ จากเกณฑ์การประเมินทั้ง 7 หมวด ภาพรวม ($\bar{X}=3.91$, $S.D.=0.63$) อยู่ระดับการมีปัญหามากและข้อเสนอนี้เกี่ยวกับการดำเนินงานการมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการให้ผู้บริหารเข้ามามีส่วนร่วมการกำหนดทิศทางและร่วมกันดำเนินงานการพัฒนาคณะให้เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ตามองค์ประกอบการประเมินทั้ง 7 หมวด (หมวดที่ 1 – 7) คือ ผู้บริหาร ควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจและการสื่อสารให้บุคลากรได้รับทราบถึง วิสัยทัศน์ นโยบาย แผนกลยุทธ์ระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดบทบาทหน้าที่และการให้ความสำคัญแก่บุคลากรต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย สร้างระบบกลไกและกระบวนการบริหารจัดการคณะ เพื่อเป็นการวัดผล ประเมินผล การบริหารจัดการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้ รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและทัศนคติที่ดีต่อบุคลากร ผู้เรียน คู่ความร่วมมือ ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่เทียบ เพื่อเข้ามาเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาขับเคลื่อนคณะสู่ความเป็นเลิศและตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (สุวัฒน์ และคณะ, 2560)

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปราย ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของบุคลากร พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย มีบทบาทที่สำคัญต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศตามที่ผู้บริหารได้มอบหมายที่เป็นไปตามนโยบายการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการปฏิบัติงานตั้งแต่ การเข้าร่วมรับฟังนโยบายการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศร่วมกับทางคณะและมหาวิทยาลัย การเข้ารับการฝึกอบรมและเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการดำเนินงานร่วมกับทางคณะและมหาวิทยาลัย และเป็นผู้ปฏิบัติงานหลักในการมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศโดยมีผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวเป็นผู้ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานดังกล่าว รวมถึงการรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารของคณะและมหาวิทยาลัยได้รับทราบถึงผลการปฏิบัติงานตามระยะที่กำหนด 6, 9 และ 12 เดือน แต่ด้วยปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ที่ไม่ประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ นโยบาย และเป้าหมายที่คณะกำหนดไว้ เนื่องจากการกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย และแนวทางการปฏิบัติงานยังไม่มีความสัมพันธ์และความชัดเจน รวมทั้งบุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานตามชีวิตและเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ รวมถึงการติดต่อสื่อสารการสร้างความรู้ความเข้าใจภายในคณะยังน้อย ส่งผลให้บุคลากรของคณะเข้ามามีส่วนร่วมและมีบทบาทต่อการปฏิบัติงานน้อย อีกทั้งการวางแผนกลยุทธ์ แผนการปฏิบัติงานไม่มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ นโยบาย และเกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้ รวมถึงการปฏิบัติงานของคณะยังไม่เป็นไปตามกระบวนการขั้นตอน PDCA ในทุกขั้นตอน ดังนั้น เพื่อให้การปรับปรุงกระบวนการการปฏิบัติงานของคณะที่เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ โดยผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรของคณะต้องเข้ามามีบทบาทตั้งแต่ การทบทวนวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันและอนาคต ทำการชี้แจงถึงสาเหตุที่คณะไม่ประสบความสำเร็จ เพื่อนำมาสู่การปรับเปลี่ยนและเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ นโยบาย แผนกลยุทธ์ระยะสั้นระยะยาว ยุทธศาสตร์ พันธกิจ เป้าหมาย โครงการกิจกรรม ตัวชี้วัดความสำเร็จ และการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการเปลี่ยนแปลงตั้งแต่ระบบกลไกการปฏิบัติงาน กระบวนการวัดผล ประเมินผล การพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการบริหารจัดการ และคณะต้องมีการทบทวนแผนปฏิบัติงานทุกปี เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าแผนดังกล่าวมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ อีกทั้งคณะต้องมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนที่ครอบคลุมทุกพันธกิจของคณะและมหาวิทยาลัย สร้างระบบการติดตามอย่างจริงจัง สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทุกฝ่ายงานเกิดความเชื่อมั่นและเข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนคณะสู่ความเป็น

เลิศ (รัชต์วรรณ, 2553) ทำการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้บุคลากรของคณะได้รับทราบถึงแนวนโยบาย เพื่อการขับเคลื่อนคณะและมหาวิทยาลัยสู่องค์กรความเป็นเลิศ ส่งเสริมสนับสนุนให้ความรู้แก่บุคลากรของคณะ หน่วยงานเพื่อปฏิบัติงานตามกระบวนการและขั้นตอน รวมถึงการเชิญวิทยากรผู้มีความรู้ความสามารถด้านเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ มาให้ความรู้แก่บุคลากรของคณะและหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรนำเอาความรู้และทักษะที่ได้จากการอบรมฯ นำไปสู่การปฏิบัติงานและขับเคลื่อนคณะหน่วยงานได้ถูกต้อง เป็นไปตามแนวทางของเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

2. ประเด็นปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ จากองค์ประกอบตามเกณฑ์การประเมินทั้ง 7 หมวด ได้แก่หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า หมวด 4 การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติ หมวด 6 การจัดกระบวนการ หมวด 7 ผลลัพธ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของคณะและหน่วยงานที่ไม่ประสบความสำเร็จตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ในภาพรวมพบว่า บุคลากรของคณะยังไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานตามองค์ประกอบทั้ง 7 หมวดของเกณฑ์การประเมินฯ รวมถึงบุคลากรยังไม่ให้ความสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนและเปลี่ยนแปลงที่จะนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาขับเคลื่อนคณะ หน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ แทนเกณฑ์การประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (IQA) ซึ่งจากวัตถุประสงค์ของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ มุ่งเน้นให้ผู้บริหาร บุคลากร ผู้เรียน ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่เทียบ คู่แข่ง ชุมชน สังคม หน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้เข้ามามีส่วนร่วมการกำหนดทิศทางการพัฒนาคณะ หน่วยงานให้บรรลุตามเป้าหมายองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งสิ่งดังกล่าวนี้จะเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมผลักดันให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในส่วนเกี่ยวข้อง (Involvement) ต่อการปฏิบัติการภารกิจต่าง ๆ ที่จะส่งผลให้บุคลากรจากภายในและภายนอกมีความผูกพันต่อคณะหน่วยงาน (Commitment) ต่อวิสัยทัศน์ นโยบาย และพันธกิจของคณะหน่วยงานตามเป้าหมาย

3. ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสัมภาษณ์และการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สามารถอภิปรายผลในภาพรวม ดังนี้ บุคลากรยังไม่มีความรู้และความเข้าใจและมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ พบว่า เกณฑ์การประเมินและแนวทางการปฏิบัติงานมีความยุ่งยากกว่าเกณฑ์การประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (IQA) รวมถึงบุคลากรมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นการเพิ่มภาระงานและหน้าที่ความรับผิดชอบที่นอกเหนือจากงานประจำ ส่งผลให้บุคลากรภายในคณะยังไม่ได้ให้ความสำคัญและขาดความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ จึงขาดความเอาใจใส่และความร่วมมือที่จะนำพาคณะและหน่วยงานไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ อีกทั้งควรให้ผู้บริหารเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ตั้งแต่การกำหนดทิศทางวิสัยทัศน์ นโยบาย แผนกลยุทธ์ระยะสั้น ระยะยาว ยุทธศาสตร์ พันธกิจ เป้าหมาย โครงการกิจกรรม ตัวชี้วัดความสำเร็จ และการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน กระบวนการติดตามประเมินผล การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรที่จะนำไปสู่การขับเคลื่อนคณะหน่วยงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรสู่ความเป็นเลิศ (สุวัฒน์ และคณะ, 2560)

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ คณะ หน่วยงานควรทำการทบทวนและวิเคราะห์ถึงข้อมูลผลการปฏิบัติงาน และข้อมูลย้อนกลับจากอาจารย์และบุคลากรต่อการพัฒนาปรับปรุงคณะหน่วยงาน ดังนี้ การทบทวนวิสัยทัศน์ นโยบาย พันธกิจ แผนกลยุทธ์ลูกค้า คู่เทียบ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการปฏิบัติงานตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมกับบริบทและความท้าทายของคณะ หน่วยงาน พัฒนาระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบด้านต่าง ๆ ตามข้อกำหนดของเกณฑ์คุณภาพการศึกษา และการดำเนินการที่เป็นเลิศ เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงและวางแผนการขับเคลื่อนคณะ หน่วยงานตามเกณฑ์มาตรฐานสู่ความเป็นเลิศตามแผนระยะสั้นและระยะยาว

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่สนับสนุนโครงการวิจัยนี้ โดยได้รับการสนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปี พ.ศ.2564 รวมถึงทั้งท่าน ศาสตราจารย์ ดร.อนงค์ฤทธิ์ แข็งแรง รองศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ ปัตติยะ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงชัย วิริยะอำไพวงศ์ และบุคลากรสายสนับสนุนทุกท่าน ที่ให้ความกรุณาและให้คำแนะนำและการสนับสนุนข้อมูล ผลการดำเนินงานโครงการวิจัยเพื่อให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- ชีณพงศ์ ทองพวง. 2557. องค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. 10(2): 121-134.
- ถิรนนท์ ปาลี. 2553. การประเมินคุณภาพระบบการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. 2555. การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย: การวัดผลเชิงจิตวิทยา. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.
- รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม. 2553. การใช้ฐานข้อมูล (up to Date) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศ Educational Criteria for Performance Excellence (EdPEX). คณะอนุกรรมการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.). กรุงเทพมหานคร. [Online]. Available: <http://www.mua.go.th/users/bhes/edpex/download.html>. (สืบค้นเมื่อวันที่ 15 เมษายน 2563).
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2558. เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558-2561. แนวทางที่เป็นระบบสู่การปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร. กรุงเทพมหานคร.
- สุวัฒน์ งามดี และปิยพร มานะกิจ. 2560. เรื่องการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ตามเกณฑ์ EdPEX กรณีศึกษา: คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. งานนโยบายและแผนประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่.